



LUNDS
UNIVERSITET
SOCIOLOGISKA INSTITUTIONEN
vt 2002

Arbetsförmedlare i fokus

kvalitativ studie av en yrkesroll

Författare:
Carina Johansson

Magisteruppsats 20p
SOC 446
Handledare:
Marianne Liedholm

ABSTRACT

”Arbetsförmedlare i fokus. Kvalitativ studie av en yrkesroll”

Av Carina Johansson

Magisteruppsats 20p, SOC 446, vt 2002.

Sociologiska Institutionen, Lunds Universitet

Handledare: Marianne Liedholm

Underlaget till denna studie består av en egen empirisk undersökning som gjordes 1998/1999. I denna intervjuas samtliga då verksamma arbetsförmedlare (9 st) vid Landskronas arbetsförmedling. Respondenterna deltog först i en 15-20 minuter lång introduktionsintervju som därefter följdes upp av en djupintervju som varade ca 70-90 minuter. Uppsatsen är teoretiskt förankrad i symbolisk interaktionism, Bourdieu samt Lipsky resp. Johansson (street level bureaucracy resp. gräsrotsbyråkrati).

Uppsatsens syfte är att skapa en ökad förståelse för yrkesrollens komplexitet. Detta åstadkoms genom en belysning av de relationer arbetsförmedlaren deltar igenom sin yrkesroll. Avregleringen av statligt monopol på arbetsförmedling har lett till en växande etablering av privata alternativ till den statliga arbetsförmedlingen. Detta är också något som inverkar på yrkesrollen. Effekterna av detta diskuteras i uppsatsen.

Arbetsförmedlaren har intressen från ett flertal parter att ta hänsyn till. Dels kundgrupperna som servas; arbetssökande och företagskunder, dels AMS' centrala direktiv, dels det lokala kontorets riktlinjer och preferenser. Som statligt styrd organisation arbetar man utifrån statliga anslag. Dessa bestäms av politikerna, som väljs av folket. Den allmänna förståelsen för arbetssituationen kan därmed påverka under vilka förutsättningar arbetsförmedlarna kommer att utföra sina arbeten.

Disposition av uppsatsen: teorikapitel där grundläggande drag i respektive teori tas upp samt begreppsdefinitioner, metodkapitel, information om arbetsförmedlingen. Därefter följer en resultat & analysdel bestående av tre kapitel som behandlar arbetsförmedlarens relation till

- ◆ den arbetssökande
- ◆ arbetsgivaren
- ◆ organisationen.

Därefter en sammanfattning av resultaten, följt av en avslutande diskussion.

1. INLEDNING.....	3
1.1 BAKGRUND.....	3
1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	3
1.3 METOD	4
1.4 TEORI	4
1.5 EGNA TANKAR OM STUDIEN.....	5
2. TEORETISK FÖRANKRING.....	6
2.1 SYMBOLISK INTERAKTIONISM	6
2.1.1 Jaget – me och I	6
2.1.2 Roller.....	8
2.1.3 Scen	8
2.2 BOURDIEU	9
2.2.1 Habitus	9
2.2.2 Fält	10
2.2.3 Kapital.....	10
2.3 TEORI OM GRÄSROTSBYRÅKRATER.....	11
2.3.1 Definition.....	11
2.3.2 Maktrelationen	12
2.3.3 Klientrelaterat arbete.....	13
3. METOD.....	14
3.1 METODVAL.....	14
3.2 VALIDITET OCH RELIABILITET	15
3.3 INTERVJUPERSONERNA	16
3.4 INTERVJUSITUATIONERNA	18
3.5 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT OCH ANALYS.....	19
3.6 REFLEKTIONER	20
4. ARBETSFÖRMEDLINGEN	23
4.1 ORGANISATORISK INPLACERING	23
4.2 DET SAMHÄLLELIGA UPPDRAGET	23
4.3 LOKAL STRUKTUR	24
4.4 FÖRSÖKSKONTOR	24
4.5 HISTORISK TILLBAKABLICK.....	25
5. OM TEORI OCH EMPIRI	27
6. ARBETSFÖRMEDLAREN OCH DEN ARBETSSÖKANDE.....	28
6.1 ROLLEN SOM ARBETSFÖRMEDLARE RESPEKTIVE ARBETSLÖS	28
6.2 BAKGRUND, PERSONLIGHET OCH YRKESROLL	28
6.3 ARBETSFÖRMEDLARNAS ATTITYDER TILL YRKET	29
6.4 DE ARBETSLÖSAS FÖRVÄNTNINGAR PÅ ARBETSFÖRMEDLAREN.....	30
6.5 INKÄNNANDE KUNSKAP OCH UTÖVANDE AV KONTROLL.....	31
6.6 ATT PRAKTISKT HANTERA DE SÖKANDE, DE ORGANISATORISKA RAMARNA	32
6.7 RELATIONENS OLIKA VILLKOR.....	34
6.8 GRÄNSSÄTTNING	37
6.9 GARANTERAD SERVICE - LIKA VILLKOR.....	38
7. ARBETSFÖRMEDLAREN OCH ARBETSGIVAREN	40
7.1 HUR MAN VILL BLI SEDD.....	40

7.2	UTTRYCKANDE AV YRKESROLLEN.....	40
7.3	KONTAKTSKAPANDET	41
7.4	SAMARBETSPARTNER	43
7.5	PRIVATA FÖRMEDLARE – KOLLEGOR ELLER KONKURRENTER?	46
7.6	GRATIS = DÅLIGT?	47
7.7	TID OCH RESURSER	48
7.8	MARKNADSANDELAR	49
8.	ARBETSFÖRMEDLAREN OCH ORGANISATIONEN.....	52
8.1	OM HANDLINGSFRIHET OCH DESS KONSEKVENSER	52
8.2	ORGANISATIONENS UTVECKLING	54
8.3	ARBETSFÖRMEDLARNAS PREFERENSER	56
8.4	OM DEN EGNA ORGANISATIONEN.....	57
8.5	REKRYTERINGSPROFILENS BETYDELSE.....	59
9.	SAMMANFATTNING	62
10.	AVSLUTANDE DISKUSSION.....	64
	REFERENSER.....	68
	INTRODUKTIONSINTERVJU.....	71
	GUIDE TILL DJUPINTERVJU	72

1. INLEDNING

1.1 Bakgrund

I samband med en kurs i 'Participatorisk kunskapsutveckling', 1998, kom jag i ett s.k. praktikermöte¹ i kontakt med Landskronas arbetsförmedling.

Mötet präglades av stor öppenhet och en självkritisk hållning från arbetsförmedlingens sida och man var angelägen om att få in nya idéer för att kunna fortsätta sin väg mot utveckling. Man bedrev under denna period samarbete med ett konsultföretag i syfte att utveckla och förbättra sina företagsrelationer. Man var också ett av AMS' försökskontor. Efter ytterligare två möten, dessa gånger på deras hemmaplan, stod det klart att min uppsats skulle inriktas på arbetsförmedlarnas specifika situation och att förutsättningarna för näringslivskontakter var av särskilt intresse. Jag beslöt att ägna mitt examensarbete åt en djupare studie av denna yrkesroll.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att skapa en djupare förståelse avseende komplexiteten i arbetsförmedlarens yrkesroll.

Frågeställningarna är avsiktligt vida och berör följande områden:

- **Två kundgrupper - arbetssökande och företag.**
Vad karakteriserar dessa relationer? Hur uttrycks yrkesrollen? Hur påverkas yrkesrollen av innehavaren?
- **Myndighetsfunktion och serviceorgan.**
Är dessa funktioner förenliga? Vilken handlingsfrihet har man? Vad innebär etableringen av privata arbetsförmedlingar?

Uppsatsen kan tänkas utgöra ett diskussionsunderlag för huruvida det är möjligt att förena många skilda parter behov och likaså vems intressen som ska prioriteras. Att verka för samhällets bästa är enkelt så länge det är en abstrakt idé, men i den konkreta vardagen utgörs

¹ Utomstående intressenter hade bjudits in till Sociologiska Institutionen vid Lunds Universitet i syfte att öppna upp en dialog mellan akademiker och praktiker från arbetslivet.

samhället av heterogena grupper med vitt skilda intressen. Att tillmötesgå en grupp sker oftast på bekostnad av någon annan grupps intressen.

Knapphet av resurser medför en naturlig begränsning som arbetsförmedlaren möter varje dag. Den begränsade tid och de ekonomiska resurser man har till förfogande ska effektivt fördelas mellan det stora antalet arbetslösa och samtidigt ska man fungera som en attraktiv samarbetspartner i arbetsgivarnas ögon. Numera finns också privatägda arbetsförmedlingar där man arbetar med likartade uppgifter samtidigt som förutsättningarna är mycket olika. Effekterna av detta är också något jag kommer resonera kring.

1.3 Metod

Jag har valt ett kvalitativt tillvägagångssätt. Genom öppna riktade intervjuer har jag tagit del av arbetsförmedlarnas beskrivningar av sitt arbete och hur man ser och upplever olika fenomen i sin vardag. Analysen utgår från eget empiriskt material bestående av intervjuer med nio arbetsförmedlare, där den teoretiska förankringen har fungerat som ett verktyg för att sätta in arbetsförmedlarnas verklighet i ett vidare perspektiv.

Jag har i hög grad velat använda intervjupersonernas egna ord då jag anser att det är de som är experter på sig själva. Min rapport rymmer därför en stor mängd citat och ändå har jag tvingats utelämna mycket jag gärna hade velat ha med.

1.4 Teori

De sociologiska synsätt som präglar min analys härstammar från Erving Goffman, George Herbert Mead och Pierre Bourdieu. Det finns klara likheter mellan deras sätt att förstå samhället men variationerna i deras olika sätt att beskriva människan i samhället har bidragit till en mer nyanserad förståelse. Efter att jag avslutat min datainsamling kom jag i kontakt med en teori om så kallade gräsrotsbyråkrater. Ursprungligen var det amerikanen Michael Lipsky som lyfte fram de specifika förhållanden som gäller för ”street level bureaucrats”. Här på hemmaplan har Roine Johansson fortsatt forskningen inom detta fält och studierna har blivit mer anpassade till vad som gäller just under svenska förhållanden. Hans arbete har varit till stor nytta för mig i förståelsen av yrkesrollens specifika karaktär.

Förklaringar till olika begrepp och de för denna rapport viktigaste delarna i respektive teori ges i ett separat teorikapitel.

1.5 Egna tankar om studien

Detta är en uppsats som väntat länge på att få bli tryckt. Mitt material samlades in under perioden 1998/99. Den ursprungliga ambitionen var att den skulle ha blivit klar till sommaren eller slutet av 1999. Att det inte blev så berodde på att jag hela tiden skött mina studier som passionerad hobby parallellt med förvärvsarbete. Nu jag nu under vårterminen 2002 haft möjligheten att på heltid ägna mig åt mina avslutande examensstudier har jag äntligen kunnat ta mig an mitt tidigare insamlade material. Jag vill gärna tro att det finns positiva aspekter av att ta sig an det nu. Såväl empiri som påbörjade analyser har fått ”gro till sig”. Jag har fått mer distans och tankegångarna har mognat. Samhället har utvecklats sedan studien påbörjades och det är intressant att se i backspegeln och jämföra. Det har naturligtvis påverkat mig i mitt arbete med uppsatsen och till viss del även styrt min inriktning av presentationen av empiri. Rent konkreta jämförelser mellan då och nu kommer tyvärr att bli blygsamma.

Det har varit svårt att göra avvägningar. Å ena sidan vill jag gärna ha en helt uppdaterad uppsats, men å andra sidan, med införande av nytt empiriskt material skulle omfånget snabbt växa allt för mycket. Varken format eller tidsmässiga marginaler tillåter ytterligare utsvävningar.

Det hade varit intressant att göra en uppföljande longitudinell studie, dels eftersom det känns som en yrkesroll i förändring men också för att man verkar vara väldigt receptiv i Landskrona och öppna inför nytänkande. Jag skulle gärna också kombinerat detta med en kvantitativ studie för att se hur pass representativa arbetsförmedlarna på Landskronas kontor är för hela landet. Andra saker som kan påverka yrkesrollen är det lokala ledarskapet på arbetsförmedlingen. Hur stor betydelse detta har, hade varit intressant att utveckla vidare. Kontorscheferna kommer och går, men personalen består.

2. TEORETISK FÖRANKRING

2.1 Symbolisk interaktionism

.Symbolisk interaktionism² bygger på tre grundantaganden:

1. Samhället består av människor som var och en har ett jag.
2. Det individuella beteendet är en sammansatt företeelse och inte bara en respons eller reaktion
3. Grupp beteende eller kollektivt beteende består av individuella beteenden sammankopplade genom en process där individerna tolkar och tar i beaktanden varandras beteenden. (Trost/Levin, 1996:41)

Man fäster stor vikt vid individens handlingar och medvetande. Med social interaktion menas då vi samtalar men även den icke-verbala kommunikation som sker genom minspel och kroppsrörelser (Mead, 1995). En central grundtanke inom interaktionismen är att alla individers beteende beror av hur de tolkar och definierar olika situationer. Mekanismerna bakom detta blir därför intressanta eftersom vår förmåga att tolka andras beteenden återspeglas i vårt gensvar och det egna beteendet. (Blumer, 1969)

2.1.1 Jaget – me och I

Jagets komplexitet har länge varit föremål för studier och William James (1842-1910) kan sägas ha lagt grunden till den terminologi som nu främst associeras med Mead. Det *sociala jaget* grundas empiriskt i interaktionen med andra. (Trost/Levin, 1996:25) Begreppsparet *me* och *I* är grundstenar i Meads teori om jaget.

Me-delen rymmer jagets sociala roller. Här finns alla normer och samhällets attityder internaliserade. Det är denna del av jaget vi använder i det stabila livet, det som är långsamt föränderligt. *Me* innebär förmågan att se sig själv utifrån, ta den andres roll och det är mot

² Den person som kanske mest förknippas med denna riktning är George Herbert Mead och han brukar ofta betraktas som grundaren till teorin. Andra som haft stort inflytande för teorins framväxt är bland annat John Dewey, William James, Charles Cooley, William Thomas och Herbert Blumer

bakgrund av detta vi definierar vad som är rätt sätt att agera. *Me* är reflekterande och ligger bakom vårt *medvetna* handlande. Vårt samvete finns här också.

I-delen är den spontana och kreativa delen av jaget. *I* står bakom den omedelbara responsen på omgivningens åsikter och beteenden. *I*-delen är därför jämfört med *me*-delen relativt oförutsägbart. Det är *I* som gör jaget aktivt och handlande.

Det inträffar då och då att vi beter oss på ett sätt som vi inte brukar utan överraskar oss själva. I dessa fall är det *I*-delen som varit drivande och det är just genom att jaget även består av *me*-delen som vi kan reflektera över beteendet och se att det var olikt hur vi är i vanliga fall. *Me* och *I* står i ett dialektiskt förhållande till varandra. *Me* har en bromsande inverkan på *I*, som i sin tur påverkar *me* att förändras. (Mead, 1995:132ff,145ff)

Jaget är reflexivt. Det är i en ständig förändringsprocess och antar olika skepnader i olika situationer. Vi läser av och tolkar situationen och beroende av hur vi har definierat den kommer vi att agera på ett speciellt sätt. I interaktionen responderar motparten. Utifrån vårt eget agerande tillskrivs vi egenskaper av omvärlden och dessa tar vi in och integrerar som en del av vårt jag. Detta medför att jaget utvecklas och byggs på med varje möte. (Mead, 1995)

Människans identitet växer fram som en social process. Rollen som arbetsförmedlare och hur man agerar i denna roll integreras således och blir till en del av individens jag. Människans jagmedvetandet väcks genom att man tar till sig andras roller och attityder.

Jagets utveckling börjar redan vid barnålder men är en fortsatt pågående social process. Genom omvärldens reaktioner på vårt handlande, gillande respektive ogillande, lär vi oss hur vi förväntas uppträda. Det sker en social betingning genom positiva respektive negativa sanktioner. (Mead, 1995; Goffman, 1994)

Utifrån den symboliska interaktionismens grundidéer vidareutvecklade Erving Goffman den teori som brukar benämnas det dramaturgiska perspektivet. Där behandlas exempelvis de sociala roller vi uppbär i samhället. Han använder sig av teaterns värld med tillhörande terminologi som en metafor för samhället. (Goffman, 1994)

2.1.2 Roller

Med en roll avses: ”det mönster av känslor, attityder, värderingar, och handlingar som förväntas av en person som innehar en viss social position” (Branthe/Fasth, 1982:91)

Vi uppstår flera roller samtidigt. Som ett välkänt exempel kan ges Gudrun Schyman som vid ett flertal uppmärksammade tillfällen poängterat det faktum att hon både är ”Människa, Kvinna, Mamma, Älskarinna, Partiledare”³. Såväl roller som scener där de framförs kan sammanfalla i både tid och rum vilket kan skapa förvirring angående vilken roll som ska framföras. Det kan vara svårt att integrera alla rollförväntningar, både egna och andras, särskilt om de är motstridiga.

Goffman (1994) talar om hur det kan uppstå rollkonflikter och hur viktigt det är att behärska intrycksstyrning för att bli uppfattad på ett önskat sätt i sitt framförande av rollen. Vidare menar han att teamet, d v s de som sammanlänkande med ens egen roll i framförandet, måste visa en enad front. Brister i en team-medlems framförande återspeglas på hela teamets, gruppens framförande.

2.1.3 Scen

Ofta är en viss roll knuten till en viss sfär, eller vad man med dramaturgens begrepp kan kalla scen, där den framförs. Amatörskådespelaren som spelar Hamlet på teaterscenen, har en annan roll i sitt dagliga arbete där han kanske framför yrkesrollen som lärare på en annan scen, klassrummet. I hemmet (ny scen) är det ytterligare roller som ska integreras, t ex make, pappa, husse.

Goffman (1994) talar om främre respektive bakre regioner. Den främre regionen är den där interaktionen med ”publiken” sker, d v s motaktören som bemöter en i egenskap av den roll man framför. I den bakre regionen befinner man sig fortfarande i sin roll, men här möter man enbart medaktörer i teamet. Man behöver inte i lika hög grad tänka på sitt framförande och hur ens agerande kommer att tolkas.

³ ”Gudrun Schyman: Människa, Kvinna, Mamma, Älskarinna, Partiledare”, självbiografi, 1998.

En bakre region behöver inte nödvändigtvis vara fysiskt skild från den främre regionen. Det kan räcka med att den är tidsmässigt avskild. I fallet med arbetsförmedlarna i studien skulle bakre region kunna avse när man sitter i sitt arbetsrum och inte har besök från arbetssökande. Men å andra sidan sitter man då i ett arbetsrum som har fönster (inomhus) in mot det allmänna utrymme där arbetssökanden vistas. På detta vis är man aldrig riktigt helt visuellt separerad från potentiell interaktion med motaktörer. Fikarummet är i så fall den mest tydliga bakre regionen för arbetsförmedlarna.

Ibland kan olika saker vara till hjälp för att förmedla vilken roll man uppbär. Klädsel (uniformer), diverse verktyg/redskap, skyltar/märken, fysisk avgränsning i form av diskar, skrivbord, kontor är exempel på detta.

2.2 Bourdieu

Individ och samhälle står i ett ömsesidigt förhållande till varandra. Även om individen ses som en aktivt handlande person så är hon ändå påverkad av samhällets struktur genom socialisation. Genom att försöka förstå utifrån vilka grunder människan handlar får man information inte bara om människan själv utan även om den struktur hon lever i.

De begrepp som främst associeras med Bourdieu är *fält* och *habitus* och *kapital*. Dessa är sammanlänkade med varandra och ger tillsammans en bild av samhällets och individers komplexitet. Med dessa begrepp ges verktyg att närma sig varför varje individ kan ha olika förståelse och tolkning av den situation som samtidigt delas av ett flertal andra individer.

2.2.1 Habitus

”Begreppet ’habitus’ syftar på aktörernas strukturering av världen på det sätt som de vid varje tidpunkt möter den. Begreppet kan definieras som vårt sätt att bemöta världen, det sociala arv vi bär med oss i våra uppfattningar och vårt sätt att vara. Vårt habitus har djupa rötter men är tillräckligt flexibelt för att vi ska kunna orientera oss i nya situationer.” (Moe, 1995:164f)

Habitus kan ses som ”ett system av varaktiga och överförbara förhållningssätt, som integrerar individens tidigare erfarenheter och fungerar som ett mönster för individens sätt att uppfatta, värdera och agera (Branthe/Fasth, 1982:40).

Det dialektala förhållandet mellan individ och struktur innebär att habitus till sin karaktär är både strukturerat och strukturerande. Habitus är vår grund; vad vi faller tillbaka på när världen tycks kaotisk och obegriplig. Det kan liknas vid ett ankarfäste vi aldrig riktigt frigör oss ifrån. (Moe, 1995:169) Man kan även se habitus som en sorts tankemönster – mentala eller kognitiva scheman – som är resultatet av att vi under en längre period befunnit oss i en viss position socialt sett. (Ritzer, 1996)

Beroende av habitus kommer varje individ att uppfatta situationer olika. Habitus påverkar således hur arbetsförmedlaren kommer att förhålla sig till sin yrkesroll och hur man kommer att agera i rollen. Det kommer att inverka på hur de uppfattar och bedömer situationer i sitt yrke.

2.2.2 Fält

Samhället består av en mängd olika arenor, områden som var och en fungerar på sitt speciella sätt. Bourdieu kallar dessa för fält. De kan ses som sociala rum som styrs av koder i form av spelregler och värderingar. Vilka beteendekoder som gäller för varje område är inte förbestämt utan växer fram utifrån handlingarna av de aktörer som befolkar varje fält. (Moe, 1995:164)

Ett fält kan betraktas som ett *nätverk av relationer och positioner* som är sammanvävda med varandra. Det är inte de individuella relationerna som är det viktigaste utan den position varje individ representerar och hur denna position utifrån individens bakgrund (habitus) och inflytande styr vad som kommer uppfattas vara viktigt. (Ritzer, 1996:542). Bourdieu (1992) ser mötet på fältet som en kampsituation, där olika habitus-tolkningar utmanar varandra om hur reglerna för det specifika fältet ska se ut och förstås. De som dominerar fältet kommer försvara de befintliga spelreglerna medan de nyinträdande kommer utmana reglerna.

Notera att här finns vissa likheter med begreppet scen, från det dramaturgiska perspektivet.

2.2.3 Kapital

Vid vissa tillfällen är utbildning mest gångbart och andra gånger kan det vara pengar, kontakter eller sociala titlar som ger inflytande. Detta har vi säkert alla vid något tillfälle märkt av. Gemensamt är att det är olika exempel på *kapital*.

Olika sorters kapital väger olika tungt beroende av vilka preferenser och traditioner som dominerar fältet. Det kapital som för närvarande regerar fältet har ackumulerats under tidigare kamper. Den eviga kampen står om ifall man ska bevara eller radikalt förändra sättet det specifika sätt som kapitalet är fördelat inom fältet. Strukturen i fältet står alltid på spel som föremål för möjlig förändring. (Bourdieu, 1992:131ff)

Man talar om fyra sorters kapital; *ekonomiskt, socialt, kulturellt* och *symboliskt kapital*.

Det **ekonomiska** kapitalet omfattar precis som det antyder pengar, d v s ekonomiskt och finansiellt kapital i ordets traditionella betydelse. **Socialt** kapital består av de tillgångar man har tack vare sin sociala bakgrund. Det kan handla om status, titlar, kändisskap, kontakter.

Kulturellt kapital handlar bland annat om sätt att föra sig, vilka kulturella beteendekoder man behärskar genom sin sociala bakgrund. I vilken mån man kan urskilja och uttrycka de kulturella nyanser som präglar det enskilda fältet. Det innefattar även utbildningsnivå, examina. Slutligen då det **symboliska** kapitalet. Här handlar det inte om ett specifikt område utan om hur man genom symboler och attribut klarar att konkurrera och uttrycka sin tillhörighet på det aktuella fältet. Det kräver en insikt i vad som är viktigt och att kunna analysera och föra fram det som är gångbart på fältet. (Callewaert, 1999:381)

Man kan inte objektivt säga att en viss sorts kapital alltid är bättre. Det beror av fältet där det används samt den egna konkurrensförmågan. Kampen inom fältet är också en kamp om spelreglerna, d v s *vad* som ska gälla som kapital. Om man har en viss sorts kapital på ett fält kan detta konverteras till andra kapitalformer. I synnerhet då till symboliskt kapital, som är det mest användbara då detta ger högre legitimitet att definiera spelreglerna, d v s vad som ska vara ”giltigt” kapital. (Moe, 1995:168)

2.3 Teori om gräsrotsbyråkrater

2.3.1 Definition

Gräsrotsbyråkrat är den svenska motsvarigheten till ”street level bureaucrat”, en term ursprungligen introducerad av amerikanen Michael Lipsky. Med detta avses: ”*en offentligt anställd tjänsteman som har direktkontakt med medborgare i sitt dagliga arbete och därtill åtnjuter en avsevärd handlingsfrihet i utförandet av sina arbetsuppgifter*”. (Lipsky, 1980:3)

Roine Johansson (1992) har utgått från Lipsky's teori och forskat⁴ kring vad som präglar den svenske gräsrotsbyråkratens arbetssituation.

Johansson nyanserar Lipsky's definition och menar att det centrala inte är *sättet* att ha direktkontakt, d v s om det sker ansikte-mot-ansikte eller via telefon, brev etc. utan betonar att gräsrotsbyråkrater arbetar med klienter som *enskilda fall*, oavsett kontaktsätt.

Johansson poängterar vidare att graden av handlingsfrihet är viktig. Alla offentligt anställda som har direktkontakt med medborgare kan inte betraktas som gräsrotsbyråkrater.

”Handlingsutrymmet måste innefatta möjlighet att fatta beslut som påverkar det slag av service klienten erhåller. En sådan handlingsfrihet innefattar dels möjligheten att göra egna bedömningar /.../ samt vid behov ifrågasätta och omdefiniera klientens krav och/eller problemformulering.” (Johansson, 1992:42)

2.3.2 Maktrelationen

I relation till klienten besitter gräsrotsbyråkraten en betydande makt. Relationen är ojämlik såtillvida att:

- 1) Gräsrotsbyråkraten förfogar över organisatoriska resurser att belöna eller bestraffa klienten.
- 2) Relationen är för gräsrotsbyråkraten mer rutinartad, klienten är en i den stora mängden, medan det för klienten är en unik kontakt. Detta gör att utfallet av relationen troligtvis är viktigare för klienten än för tjänstemannen.
- 3) Interaktionen styrs av gräsrotsbyråkraten på så vis att det är denne som avgör tid, plats, möteslängd, innehåll.
- 4) Tjänstemannen befinner sig nästan alltid på ”hemmaplan”. Klientrelationen utspelas i en omgivning som symboliserar och förstärker beroendeförhållandet.
- 5) Att klienten därmed har ”bortaplan” innebär att han måste ägna tid att söka upp organisationen, antingen för att han själv blir kallad eller önskar någon form av service.
- 6) Bortaplan är inte enbart av geografisk karaktär utan även kunskapsmässigt. Klienten är sämre insatt i vilka regler, rättigheter, krav och bestämmelser som finns.

⁴ Han har främst forskat i vad som utgör handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar.

- 7) Klienten är ofta isolerad från andra klienter i samma position. Man har liten kännedom om andra vilket försvårar möjligheten att ifrågasätta, diskutera erfarenheter och ställa gemensamma krav. (Johansson, 1992:53; Lipsky, 1980:117ff)

Klientens möjlighet att jämna ut obalansen är relativt begränsad och består främst i att:

- 1) Skaffa sig så mycket information som möjligt angående vilka rättigheter och skyldigheter han har gentemot organisationen.
- 2) Att insistera på att träffa samma tjänsteman vid återbesök. På så vis kan han motverka den byråkratiska identitet han har som klient och skapa en mer personlig relation. Fördelen med detta är att han då kan dra fördel av tjänstemannens handlingsfrihet och vädja till viljan att hjälpa i det individuella fallet.

Redan i definitionen betonades själva handlingsutrymmet och möjligheten att fatta egna beslut. Denna handlingsfrihet är emellertid nödvändig för att arbetet ska kunna utföras alls. Tjänstemannen verkar i situationer som ofta är för komplicerade att reduceras till formella regler och instruktioner. Den mänskliga dimensionen kan omöjligen formaliseras i regelverk. Istället arbetar man utifrån generella regler och direktiv där gräsrotsbyråkraten ofta utifrån sunt förnuft får göra individuella bedömningar för varje fall. Denna ovanifrån tilldelade handlingsfrihet sammantaget med att det är svårt att med bestämdhet säga vad som är rätt respektive felaktiga beslut, gör att arbetet organisatoriskt sett är svårkontrollerat, vilket förstärker maktpositionen. (Johansson, 1992:44f)

2.3.3 Klientrelaterat arbete

I klientrelaterat arbete inom den offentliga sektorn möter man ofta motstridiga krav, då såväl samhällsintressen som arbetstagarintressen och klienters krav och behov ska förenas. Yrkesrollen bygger på interaktion med andra människor och det uppstår därmed ett ömsesidigt beroendeförhållande. (Stymne, 1991:249f)

Skillnaden mellan denna relation och andra sociala relationer är att den samtidigt är både en kontakt mellan två människor och en relation mellan organisation och klient; vad man kan kalla *klientrelationens dubbla karaktär*. (Johansson, 1992:50f) Yrkesutövaren använder sig själv, sina kunskaper och sin personlighet som instrument i arbetet (Stymne, 1991:250).

3. METOD

3.1 Metodval

Inom samhällsvetenskaplig forskning använder man sig av både kvantitativ och kvalitativ metod. Vilken man väljer beror delvis på forskarens preferenser men framför allt på vad man önskar uppnå med sin studie.

Kvalitativ forskning kan beskrivas som ”ett sätt att studera den *sociala verkligheten* som har som främsta syfte att beskriva och analysera kulturen och beteendet hos människor och grupper *med utgångspunkt från dem som studeras*”. (Bryman, 1997:59, min kursivering)

Detta innebär att kunskapen inte kan förstås *objektivt*. Fenomen ges mening och kan förstås bara i sitt sammanhang. Kvalitativ metod handlar således om en *sammanhangsbestämd* kunskap. Istället för att frigöra sig från störande moment försöker man ta hänsyn till en så stor del av sammanhanget som möjligt. Genom att söka nyanserna och skillnaderna snarare än det allmängiltiga når man en förståelse av fenomenet. För att kunna förstå det sociala fenomen som studeras förutsätts engagemang och inlevelse hos forskaren. Idealet är vad som kallas *ställföreträdande introspektion* där ”ett oundgängligt krav för att förstå en annan individ blir att så långt det är möjligt söka inta den andres perspektiv”. (Lantz, 1993:26ff)

Intervjuer används inom både kvantitativ och kvalitativ metod. Målen för intervjun kommer dock vara olika för den kvantitative respektive kvalitative forskaren även om det finns variationer inom respektive forskningsgren.

En av de vanligaste kvantitativa intervjuformerna är surveyintervjun där man når ett stort antal människor. Hade jag valt detta sätt hade jag kunnat göra jämförelser mellan flera kontor för att få en bredare bild. Detta hade dock skett på bekostnad av inifrånperspektivet. Resultatet skulle i sådant fall ha präglats av vilken förförståelse jag själv hade haft. Detta eftersom man följer ett färdigt frågeschema där det i förväg är bestämt vad som ska betraktas som relevant i intervjusituationen⁵. Man kan säga att ”i en surveyintervju ligger det viktiga i

⁵ Min egen *förkunskap* skulle vara styrande för vilka frågor jag *skulle* kunna ställa. Intressant information skulle därmed kunna gå förbi eftersom situationen inte präglas av en dialog utan är fast strukturerad.

det som intervjuaren uppfattar som viktigt; därför betraktas associationer eller avvikelser från ämnet som en störning som man bör sätta stopp för". (Bryman, 1997:60)

Kvantitativ och kvalitativ metod behöver inte nödvändigtvis ställas i opposition till varandra utan kan *komplettera* varandra som olika led i forskningsprocessen. Kvalitativ metod anses ofta vara fördelaktigast i själva teoriutvecklingsfasen, medan kvantitativa metoder traditionellt används för att *testa* befintliga teorier. Beroende av hur problemställningen ser ut kan den ena metoden vara mer lämplig än den andra, likväl som att vissa studier är mer betjänta av en kombination. (Kjær Jensen, 1991:19)

Eftersom syftet med min studie är att utifrån arbetsförmedlarnas egna beskrivningar förstå förutsättningarna för yrkesrollen, har kvalitativ metod varit mest lämplig. Jag ser till de relationer som ligger till grund för utövandet av yrket och uppmärksammar även andra faktorer som bör tas i beaktande för att förstå arbetsförmedlarens yrkesroll. Min avsikt är således att utifrån ett hermeneutiskt⁶ perspektiv identifiera och analysera det komplexa nätverk av relationer arbetsförmedlaren har att förhålla sig till.

Mitt val har varit att genom *öppna riktade intervjuer* ta del av de intervjuades subjektiva erfarenheter och tankar om sin situation.

Jag har utgått från öppna frågeställningar för att successivt, då min förståelse med hjälp av intervjupersonernas berättelser ökat, försöka närma mig kärnan. Genom att utgå från konkreta områden i vardagen har jag försökt hitta naturliga ingångar till arbetsförmedlarens syn på sig själv och arbetet.

3.2 Validitet och reliabilitet

Generellt anses öppna intervjuer karakteriseras av hög *validitet* (giltighet) medan svagheterna rör dess *reliabilitet* (pålitlighet). Hög validitet uppnås främst genom möjligheten till att ställa många frågor och därmed kunna utveckla frågeställningen. På så vis försäkras man sig om att man förstått vad intervjupersonen menar. Den låga reliabiliteten skulle då bland annat bero av

⁶ Hermeneutik: Tolkninglära. Inom "vetenskaperna om människan" bör man försöka förstå den *innebörd* människan lägger i sina "meningsfulla" handlingar. Tolkningen av en innebörd och ett skeende kan aldrig vara fullständig om den inte sätts in i det större sammanhang, den kontext, i vilken den ingår. Förståelse utvecklas i processen mellan den tolkande, subjektet, och det som tolkas, objektet. Kriterier för förståelse blir därför subjektivt präglade. (ur *Termer i sociologi* av Branthe/Fasth, 1982:41))

att frågor ställs på olika sätt vilket påverkar de svar som ges samt att varje intervjusituation är annorlunda än den föregående. (Kjær Jensen, 1991:72f)

Jag ifrågasätter emellertid varför detta skulle ha negativ inverkan på reliabiliteten. Tvärtom kan just detta att frågor ställs på olika sätt⁷ vara en *förutsättning* för att nå fram till intervjupersonen och att skapa en kontakt. Reliabiliteten vid öppna intervjuer är kopplad till förmågan att läsa av människor och hur väl man kan anpassa sig till varje individuell situation. Detta förutsätter att mötet med varje person blir *unik*. En likriktning skulle tvärtom kunna motverka syftet och medföra lägre reliabilitet.

”Man kan också lägga en validitets- eller tillförlitlighetsaspekt på samtalens djup och omfång. Ju mer man berättar, desto svårare är det att ljuga och bli trodd.” (Liedholm, 1999:178)

Med detta inte nödvändigtvis sagt att intervjupersoner medvetet för forskaren bakom ljuset men det kan finnas en benägenhet att undanhålla tankegångar eller åsikter som man inte tror passar in. Med djupintervjuer ökar således möjligheterna att nå hög validitet i studien.

Mina samtalsämnen har generellt sett berört samma områden men det finns variationer i varje intervju. Beroende av intervjupersonernas (och mina) associationsbanor och intresseområden har vissa saker diskuterats mer ingående och även inspirerat till utvecklingar som varit av intresse för att få en bild av varje person.

3.3 Intervjupersonerna

Underlaget till min studie består av intervjuer med samtliga arbetsförmedlare som 1998/99 arbetade på arbetsförmedlingen i Landskrona. Det är totalt nio stycken arbetsförmedlare varav åtta män och en kvinna. För anonymitetens skull kommer samtliga respondenter refereras till som ”han” även när det är den kvinnliga arbetsförmedlaren som uttalat sig. Ålder och övriga beskrivningar av deras yrkesroll berör sålunda den aktuella situation som gällde vid undersökningstillfället.

Arbetsförmedlare 1 är en man på 29 år. Han har jobbat på förmedlingen i 2 år. Rekrytering främst inom handel och med ekonomer.

⁷ Varje interaktionstillfälle är unikt och det vore naivt att tro att man kan bete sig och tala på ett likadant sätt hela tiden. Även om detta hade varit möjligt skulle det inte nödvändigtvis medföra en neutralitet i påverkan. Även ett strikt standardiserat beteende kan tolkas på olika sätt beroende av vilken person man har framför sig och kan därmed ge variationer i utfall.

Arbetsförmedlare 2 är en man på 50 år. Han har jobbat på denna förmedling i 4 år och sammanlagt inom arbetsmarknadsverket i 12 år. Jobbar även som arbetsvägledare. Rekrytering inom IT/data.

Arbetsförmedlare 3 är en man på 32 år. Han har jobbat på förmedlingen i 9 år. Rekrytering främst inom kommunen – lärare och barnomsorg.

Arbetsförmedlare 4 är en kvinna på 36 år. Hon har jobbat på denna förmedling i 4 år och inom arbetsmarknadsverket i 12 år. Rekrytering främst inom kommunen – vård och omsorg.

Arbetsförmedlare 5 är en man på 54 år. Han har jobbat på förmedlingen i 5 år och sammanlagt inom arbetsmarknadsverket i 15 år. Rekrytering främst inom administration och restaurang.

Arbetsförmedlare 6 är en man på 57 år. Han har jobbat på förmedlingen i 13 år. Rekrytering främst inom verkstadsindustrin

Arbetsförmedlare 7 är en man på 45 år. Han har jobbat på denna arbetsförmedling i 8 år och sammanlagt inom arbetsmarknadsverket i 15 år. Rekrytering främst inom grafiska sektorn och lokalvård.

Arbetsförmedlare 8 är en man på 65 år. Han har jobbat på förmedlingen i 20 år. Rekrytering inom byggsektorn.

Arbetsförmedlare 9 är en man på 48 år. Han har jobbat på förmedlingen i 20 år. Ansvarar för Starta-eget-projekten samt rekrytering inom säljbranschen. Är branschsamordnare på förmedlingen.

Anonymitet. Varje arbetsförmedlare är specialiserad att hantera ärenden inom ett särskilt yrkesområde. Av detta skäl har jag i citat där yrkesområde eventuellt framgår gjort strykningar för att kunna bevara anonymiteten hos den jag citerar. Jag är medveten att det, kollegor emellan, ibland ändå kan framgå vem som uttalat sig, av den anledningen att man har arbetat tillsammans länge och känner varandras sätt att uttrycka sig på. I största möjliga mån har jag dock försökt undvika att sådana kopplingar kan göras.

Mitt empiriska material samlades in redan i ett mycket tidigt stadium. Tanken bakom detta var att så ”förutsättningslöst” som möjligt göra mig en bild av arbetsförmedlarens vardag innan jag blivit allt för låst av teoretiska utsagor om vad som är relevant.

3.4 Intervjusituationerna

Den allra första intervjuomgången skedde direkt efter mitt andra möte på arbetsförmedlingen i Landskrona. Jag hade inför detta möte utarbetat en mindre frågeguide ifall möjligheten att genomföra intervjuer infann sig, samt tagit med mig en bandspelare. Under båda mötena på arbetsförmedlingen deltog förutom kontorschefen även en av arbetsförmedlarna. Av denna arbetsförmedlare fick jag en lista över alla kollegorna och guidades direkt efter mötets slut runt till mina intervjupersoner. Mina intervjupersoner var inte förberedda men till min stora glädje skapade alla tid att träffa mig trots att jag inte hade bokat in någon tid i förväg. Snart hade jag träffat alla arbetsförmedlare (utom en) i en första introducerande intervju som varade ca 15-20 minuter.

Den andra intervjuomgången var mer noggrant planerad eftersom det då rörde sig om längre djupintervjuer, ca 70-90 minuter.

Den första omgången var avsedd som ett sätt att skapa kontakt samt ett tillfälle för mig att öka min förkunskap och därmed kunna göra en bättre intervjuguide. Jag återvände ytterligare en tredje gång ett halvår senare för att intervju två av arbetsförmedlarna en extra gång, detta beroende av att de deltagit i en utbildning avsedd att effektivisera företagsrelationer.

Intervjuerna har i samtliga fall skett inne på arbetsförmedlarens eget kontor och med stängd dörr. Detta för att undvika störningsmoment såsom drop-in-besök men också för att kunna skapa en situation där man kunnat prata fritt utan att andra kan höra på. Ett stängt rum möjliggör ett mer intimt möte där intervjupersonen kan känna sig mer bekväm att dela med sig av sina tankar.

Att intervjun sker inne på det egna kontoret förstärker tryggheten samtidigt som associationer med de situationer man möter i sitt dagliga arbete tydliggörs och kan vara behjälplig i

intervjusituationen. Med Erving Goffmans terminologi⁸ kan man säga att arbetsrummet och förmedlingen utgör scener där arbetsförmedlaren framför den rollrepertoar som är knuten till yrkesrollen. Man skulle därför kunna utgå från att det underlättar för arbetsförmedlaren att erinra sig vad han/hon egentligen tänker och känner i yrkesrelaterade frågeställningar eftersom närvaron av rekvisita sätter i gång minnet.

3.5 Tillvägagångssätt och analys

Intervjuerna har spelats in på band och har därefter skrivits ut ordagrant inkluderande pauser, skratt etc. Detta för att i efterhand kunna minnas hur stämningen var och hur självklart eller eftertänksamt svaren tillkom.

Friheten att kunna utveckla resonemanget kring en frågeställning skapar en flexibilitet i intervjusituationen med såväl fördelar som nackdelar. Fördelen består i en bredare och mer grundläggande förståelse för fenomenet som studeras men samtidigt kan det uppstå en viss problematik då den stora mängden olikartade data som genereras kan vara svåra att sammanställa. (Holme/Solvang, 1986:83)

Detta upptäckte jag när jag påbörjade min analys av materialet, då utskriften av intervjuerna resulterade i flera hundra sidor. Min uppsats började växa åt alla håll och bredd⁹. Samtidigt insåg jag att det fanns en gräns för hur mycket det var möjligt att fördjupa sig om jag samtidigt ville visa på bredden vad som utgör arbetsförmedlarens vardagsvärld. Den litteratur jag funnit om yrkesrollen saknar i mångt och mycket just detta moment och därför kändes det extra viktigt att bredda resonemanget och se mer till helheten.

Med hjälp av mina utskrifter har jag sökt såväl likheter som skillnader i arbetsförmedlarnas åsikter och sökt efter övergripande mönster. Jag har jämfört svaren inom olika teman, dels intervjupersonernas svar sinsemellan men också hur det har relaterat till teoretiska materialet. I de fall jag upplevde behov av att utvidga resonemanget eller knyta ihop lösa trådar har intervjukompletteringar gjorts.

⁸ Erving Goffman är en av föreläsarna för det symboliskt interaktionistiska perspektivet och har utarbetat *den dramaturgiska modellen*, där teaterns värld används som en metafor för att beskriva samhället. Människan ses som en aktör som framträder i olika roller på samhällets olika scener. Se teorikapitel.

⁹ Ju mer jag satte mig in i det desto viktigare framstod allting. Bilden av arbetsförmedlaren blev alltmer komplex och jag ville helst ha med allt för att visa hur komplicerat det skenbart enkla verkligen var när man gick under ytan. Det kändes svårt att välja bort något när det var just den samlade helheten arbetsförmedlaren ständigt måste förhålla sig till som utgjorde problematiken kring yrkesrollen.

Jag tycker mig ha fått en relativt god inblick och har även varit mån om att hela tiden som jag vistades på förmedlingen vara så öppen för intryck som möjligt. Utöver intervjuerna har jag även haft samtal av mer informell karaktär, t ex suttit och småpratad med personalen (såväl arbetsförmedlare som övriga) i fikarummet för att känna av atmosfären på arbetsplatsen.

3.6 Reflektioner

Det existerar ingenting som en helt förutsättningslös intervju. Både som intervjuare och respondent har man en viss förförståelse av situationen och den andre. Man har redan innan intervjun ägt rum både uttalade och outtalade tankar om vad intervjusituationen kommer att innebära och leda till. Hur dessa tar sig uttryck är kopplat till tidigare erfarenheter och hur vi tolkar befintlig information.

Holme och Solvang (1986) ser förförståelsen och fördomar som utgångspunkten för själva forskningsprocessen. Då dessa påverkar vilken faktisk förståelse vi har i relation till objektet/subjektet kommer det präglade vilken slutlig förståelse vi kan nå av fenomenet.

Förförståelse förklaras som *den förståelse man skapat sig av ett fenomen genom utbildning, erfarenhet eller liknande kunskapsrelaterade informationskällor* och vi betraktar det ofta som en ”objektiv” utgångspunkt i våra studier (Holme/Solvang, 1986:97). En kunskapsrelaterad förförståelse kan aldrig helt nollställas. En allmän sociologisk förståelse innebär dock inte att man är helt styrd av teoretiska modeller i sin uppfattning och förståelse av omvärlden men det finns i bakhuvudet.

Fördomar är *socialt grundade* och utgör *vår subjektiva förståelse och vårt förhållningssätt gentemot det fenomen vi studerar* (ibid). Det är emellertid svårt att skapa sig en rättvis bild av hur de egna fördomarna ser ut eftersom mycket rör sig i det undermedvetna.

Lantz (1993:105) menar att ”när vi möter en ny situation och en okänd person, är det nya inte helt nytt för oss.” Vi har ett inre referenssystem som grundas i vår personlighet och detta influerar vårt sätt att tolka och dra slutsatser. Associationer till tidigare möten och situationer är ständigt närvarande i relationer med nya människor. Tankar, attityder och känslor överförs från det tidigare bekanta till att vara giltigt även för det nya.

Utöver detta finns det rollförväntningar som påverkar beteendet. Både som intervjuare och respondent har man en förutfattad bild av vad den egna rollen innebär och samtidigt har man förväntningar på hur motpartens roll ska utföras. Rollförväntningar påverkas både av tidigare erfarenheter och av faktiska kunskaper om vad en intervju innebär. Den föreställning man har av hur parterna (den egna personen inkluderad) bör bete sig i en intervjusituation kan skilja sig åt vilket då naturligtvis påverkar utfallet.

Man bör som intervjuare vara medveten om att det ofta kan finnas en önskan hos respondenten om att svara "rätt" eftersom man är mån om att uppfylla sin roll som intervjuperson och således bidra till ett gott resultat. Som intervjuare styr man delvis informationsflödet genom vad som ibland är omedvetna signaler, t ex genom byte av kroppsställning, ögonkontakt, nicka, småljud såsom "mmm...", ansiktsuttryck, tysta pauser, tonfall m.m. Beroende av hur den andre tolkar dessa signaler kan de uppfattas antingen som en sorts bekräftelse att fortsätta och berätta mer eller att informationen är tillräcklig. Intervjupersonen vet inte exakt hur mycket intervjuaren vill veta och kommer därför försöka hitta en balans och leta efter tecken på att den andre tycks nöjd med informationen som lämnats. För att återknyta till den symboliska interaktionismens tankegångar består således interaktion av både verbal och icke-verbal kommunikation.

Likaså kommer respondentens egen uppfattning om vad som är väsentlig och intressant information för intervjuaren att styra vad som spontant berättas. I en situation där man söker kunskap om vardagen kan det därför uppstå en motsättning mellan vad som respondenten anser vara intressant information att förmedla och den information som intervjuaren önskar få tillgång till.

När mina intervjuer var över kom jag att fundera över den närhet jag upplevt och hur snabbt jag kände mig accepterad på arbetsförmedlingen. Vad berodde detta på? Jag tror att kontaktskapandet kan ha påverkats till min fördel av att intervjupersonerna visste att jag dels inte bodde på orten och dels skulle vara där endast under en kort begränsad tid i ett uttalat syfte.

Ett enstaka intervjutillfälle med en person man ej förväntar sig träffa igen kan leda till en öppenhet i samtalet där förtroende och avslöjande görs som annars skulle ha tagit lång tid att

nå fram till. Anonymiteten och distansen kan skapa en närhet. Tillfälligheten i relationen kan skapa en sorts frizon där man kan vara mer öppen än man annars skulle ha varit ifall man förväntade sig träffa samma person under en lång tid framöver.(Liedholm, 1999:174,190)

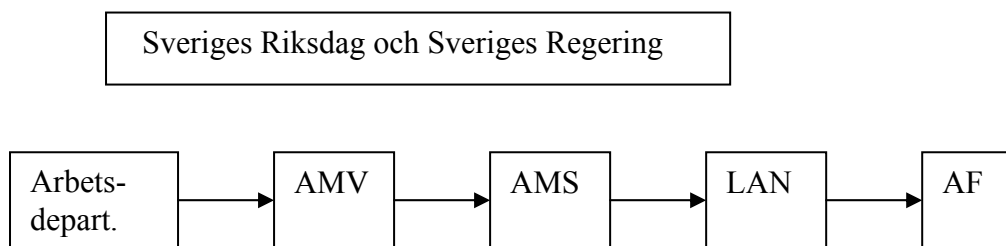
Andra saker som kan ha inverkat på hur väl jag fick kontakt var att jag i mitt dåvarande arbete (hotell) hade stor vana i att snabbt knyta kontakt med främmande människor på samma sätt som även arbetsförmedlarna gör i sin yrkesroll. Det skulle innebära att våra ömsesidiga yrkeserfarenheter av kontaktskapande så att säga förstärkte varandra och skapade en bekväm situation.

4. ARBETSFÖRMEDLINGEN

4.1 Organisatorisk inplacering

Arbetsförmedlingen i Landskrona (AF) är en del av Arbetsmarknadsverket (AMV) och sorterar förvaltningsmässigt under Arbetsdepartementet. Den centrala myndigheten är Arbetsmarknadsstyrelsen (AMS). Den har till uppgift att leda, samordna, utveckla samt sätta mål och fördela de ekonomiska resurserna för landets arbetsmarknadspolitiska verksamhet, enligt de riktlinjer som huvudmännen, Sveriges Riksdag och Sveriges Regering, upprättar. Den regionala myndigheten är Länsarbetsnämnden i Malmöhus Län (LAN) som har till uppgift att leda, samordna och utveckla verksamheten inom det arbetsmarknadspolitiska området i länet. (Sammanfattning hämtad från internt arbetsmaterial)

För att förtydliga har jag nedan gjort en illustration:



4.2 Det samhällseliga uppdraget

AMV:s verksamhetsidé är:

- 1) **Tillsätta platserna** – vi ska medverka till att de lediga platserna snabbt blir tillsatta och att arbetssökande snabbt får lämpligt arbete.
- 2) **Rusta den enskilde** – vi ska underlätta för människor som vill arbeta att komma in på arbetsmarknaden och komma till rätt jobb.
- 3) **Stimulera efterfrågan** – vi ska komplettera och påverka efterfrågan på arbetskraft, så att det finns arbete på rätt plats, vid rätt tidpunkt och för rätt person.

- 4) **Förhindra utslagningen** – vi ska förhindra utslagning på arbetsmarknaden och underlätta återgång till arbete.

Det är huvudsakligen de tre första punkterna man arbetar med inom arbetsförmedlingen.

Punkt fyra ansvarar huvudsakligen systemorganisationerna, Arbetsmarknadsinstitutet (AMI) och Arbetslivstjänster (ALT) för, som även de sorterar under AMV.

4.3 Lokal struktur

Arbetsförmedlingen i Landskrona var vid tiden för min studie indelade i två branschlag. Ett som var inriktat mot tillverkning (industri och bygg) och ett mot privat och offentlig service (vård, omsorg och utbildning).

Alla arbetsförmedlare samt övriga medarbetare ingick i något av branschlagen. I vardera branschlag fanns en samordnare som koordinerade branschernas arbete. Branschlagen hade möten en gång per vecka vid vilka det fanns möjligheter att föra fram synpunkter och önskemål, som sedan av samordnaren vidarebefordrades till kontorschefen. Det operativa arbetet genomfördes i en samordnargrupp i vilken kontorschefen och samordnarna ingår. Utöver branschmötena hade man kontorsmöte på tisdagarna då hela personalen var samlad. När det gäller det praktiska arbetet med arbetssökande så var varje arbetsförmedlare knuten till en vägledare. Denne samarbetade man med i de fall kunden behövde kompletteringar eller hade annan problematik som försvårade inträdet på arbetsmarknaden. (Information hämtad från intervjuer och internt arbetsmaterial)

4.4 Försökskontor

Landskrona-förmedlingen skilde sig åt från andra förmedlingar på en viktig punkt. Man var ett utav de försökskontor som ingick i en kvalitetssatsning initierad av AMS med syfte att höja och garantera kvaliteten på den service som ges de arbetssökanden och företagen.

Att fungera som ett försökskontor kan inverka på hur man utför arbetsuppgifter då man sannolikt är extra mån om att göra bra ifrån sig eftersom det mäts och ges feedback. Sedan

tillkommer den psykologiska effekten av att någon överhuvudtaget intresserar sig för och uppmärksammar ens arbete, den s.k. Hawthorne-effekten¹⁰.

Å andra sidan hade man själv valt att ingå i denna försöksgrupp vilket visar på ett intresse för att utveckla servicen. Man hade också vid tidigare tillfällen bedrivit kvalitetsarbete på eget initiativ. Det finns alltså anledning att anta att det finns ett inneboende behov och önskan hos personalen om utveckling och kvalitetsarbete eller en drivande kraft som värnar om detta..

4.5 Historisk tillbakablick

Privata arbetsförmedlingar etablerades flera decennier före det att den första offentliga arbetsförmedlingen öppnades. Redan 1884 tillkom en lag med syftet att reglera och kontrollera kommissionären (arbetsförmedlaren). (SOU, 1990) De två första *offentliga* arbetsförmedlingarna öppnades 1902 i Helsingborg och Göteborg. Ett beslut om statligt stöd till kommunala arbetsförmedlingar medförde att de spreds över hela landet i rask takt. 1906 fanns det 9 offentliga förmedlingar och tio år senare hade det ökat till 118 kontor. Syftet med arbetsförmedlingen var förutom att hjälpa de arbetsökande också ett sätt att få arbetsmarknaden fungera bättre som en marknad, där man parallellt med varu- och aktiebörser kunde liknas vid en arbetskraftsbörs. (Wadensjö, 1998:52)

År 1916 kom en ny lag där man vid tillståndsprövningen av den privata förmedlingen skulle ta hänsyn till om det fanns ett behov. (SOU, 1990) ”De offentliga arbetsförmedlingarnas verksamhet var traditionellt inriktade på männens arbetsmarknad, framför allt manliga vuxna arbetares arbetsmarknad, medan de privata förmedlingarna var inriktade på vissa delmarknader där kvinnorna var i flertal” (Wadensjö, 1998:67). Omfattande debatter ledde slutligen till ett beslut om avskaffande av privata förmedlingar. Argumenten mot den privata förmedlingsverksamheten var bland annat olika missförhållanden, stordriftsfördelar med att ha en offentlig arbetsförmedling samt det moraliskt förkastliga i att göra vinster på förmedling av arbete. 1936 kom ett förbud mot nyetableringar men där redan existerande privata arbetsförmedlingar kunde ansöka om dispens för sin verksamhet. Successivt trappades

¹⁰ ”Beteckningen härrör från de s k Hawthorne-undersökningarna som genomfördes för att undersöka huruvida arbetsförhållandena påverkade produktiviteten bland en grupp arbetare. Dessa försök visade att produktiviteten inte ökade p g a bättre arbetsförhållanden utan p g a att dessa individer hade uppmärksamats, d v s utvalts att ingå i undersökningen.” (Branthe/Fasth, 1982:41)

andelen privata förmedlingar ner till att utgöra en knapp bråkdel av arbetsmarknaden och 1967 utgick den sista dispensen. (SOU, 1990)

En lång tid framöver var den offentliga arbetsförmedlingen skyddad från konkurrens genom lagstiftning men 1993 upphävdes det statliga monopolet och det blev åter tillåtet med privata arbetsförmedlingar.

5. OM TEORI OCH EMPIRI

Resultatet av mina intervjuer redovisas i följande tre kapitel och kopplas då även samman med den teoretiska bakgrunden. Utöver den sociologiska teori som tidigare presenterats kommer jag att göra hänvisningar till rapporter och annan relevant litteratur som knyter an till den aktuella problematiken. För tydlighetens skull har jag valt att dela upp redovisningen i tre teman.

Inledningsvis resonerar jag kring **arbetsförmedlarens roll gentemot den arbetssökande**. Jag kommer där att ta upp vad som är speciellt för just denna relation, i synnerhet med avseende på teorin om arbetsförmedlaren som gräsrotsbyråkrat. Det finns en inbyggd ojämlikhet i relationen. Vad som kan utgöra en problematik i denna relation är att man tillhandahåller samhällsberättigad service men också har granskande myndighetsroll. Jag kommer att se till vilka förväntningar som finns angående uttryckandet av rollen och hur man upplever sin yrkesroll.

Nästföljande kapitel är koncentrerat till **arbetsförmedlarens relation gentemot arbetsgivarna**. Även här tar jag upp vad som är speciellt för relationen och på vilka villkor man samarbetar med varandra. Vad som känns särskilt intressant i denna relation är vad det brutna monopolet på statlig arbetsförmedling innebär. Idag finns det alternativa förmedlingar att tillgå. Hur upplever arbetsförmedlaren detta och vad innebär det för utövandet av den egna rollen?

I det tredje och avslutande kapitlet intresserar jag mig för **arbetsförmedlaren och organisationen**. Vad ska verksamheten fokusera på och vilken möjlighet har den enskilde arbetsförmedlaren att påverka sin situation? I vilken mån kan den enskildes eller lokalkontorets preferenser infrias i förhållande till centrala direktiv. Jag tar även upp AMS' förändrade rekryteringsmönster och dess inverkan.

6. ARBETSFÖRMEDLAREN OCH DEN ARBETSSÖKANDE.

6.1 Rollen som arbetsförmedlare respektive arbetslös

Många av de roller vi framträder med är situationsbundna, det vill säga är beroende av viss kontext och till rollens repertoar hör en mängd möjliga handlingar. Framför allt yrkesroller, såsom i denna studie, arbetsförmedlaren, hör till denna kategori. Det krävs en gemensam definition av situationen av de inblandade aktörerna för att rollerna ska kunna utföras. Man kan skilja mellan diffusa och detaljerade roller beroende av hur förbestämda handlingsmönster som upplevs vara kopplade till rollen. (Månsson, 1982:110)

Arbetsförmedlare är en officiell roll, vilket innebär att de flesta känner till att den existerar och har vissa förväntningar om hur en sådan bör uppträda. Likaså vilka handlingar och vilket beteende som kan tänkas höra till.

Repertoaren kring rollen som arbetslös är något mer diffus. Hur ska man agera, vad hör till rollrepertoaren? Redan här kan man spåra de första tecknen på oklarhet i relationen mellan den arbetssökande och arbetsförmedlaren. För arbetsförmedlaren är det mer klart vad som hör till eftersom det är en *yrkesroll* och även detta är något som kan ge ett övertag i situationen. Just det faktum att interaktionen består av en person som är en reglerad yrkesroll och motparten är ”privat” kan ha en inverkan.

Man bör även beakta att det kan vara svårt för individen att uppfylla sin roll som arbetslös, dels beroende av ovana vid hur man ska bete sig, dels av svårighet att acceptera sin situation.

6.2 Bakgrund, personlighet och yrkesroll

Arbetsförmedlarna i studien har skiftande bakgrund, både utbildnings- och yrkesmässigt. Vissa är akademiker, några har facklig bakgrund, en del har arbetarbakgrund. Det är en blandad kompot med allt från svetsare, säljare, varvsarbetare, banktjänsteman, skogs/lantbruk, kontorist, guide, tekniker till professionell fotbollsspelare. Geografiskt kommer man från spridda delar av landet, från Skåne upp till de värmländska skogarna.

Personerna bakom yrkesrollen är människor med olika personlighet och olika sätt att arbeta. Vissa är mer strukturbundna, andra tar dagen som den kommer. Några citat från intervjuerna får här illustrera de varierade behov man har i sitt arbete.

”Annars är jag som person på gott och ont att jag måste ha relativt inrutat så att säga va. Jag trivs inte när det är lite kaos och sånt, jag ska ha koll på situationen...”

”Jag är ju en människa som... jag måste hela tiden ha *nya* utmaningar, nya anfallsvinklar. Så fort jag kommer in i ett arbete som är monotont där allting är den andra dagen lik, då börjar jag må dåligt.”

”Alltså jag känner ju så hela tiden att jag är lite... lite beroende av att kunna bolla med folk... Alltså att jag är bäst, jag funkar bäst om jag har några till som jag kan hitta på saker ihop med...men det har inte varit så mycket sånt utrymme tycker jag.”

Det som binder yrkesgruppen samman är att man alla arbetar i samma riktning, mot de av AMS uppställda målen. Eftersom man har stor individuell handlingsfrihet har man också olika vägar att nå dit. Detta är dock inget jag anser behöver vara fel, då arbetet präglas mycket av den egna personligheten och förmågan att skapa kontakt och förtroende. Den egna personen och vad man upplever vara det bästa handlings sättet kommer emellertid att färga av sig på tolkningen av de direktiv och regelverk man har att tillgå.

6.3 Arbetsförmedlarnas attityder till yrket

När jag frågade arbetsförmedlarna om vilken bild de själva hade av arbetsförmedlingen *innan* de blev anställda, fick jag i de flesta fall som svar att man inte hade haft en fullt så positiv alternativt en neutral uppfattning av arbetsförmedlingen. Men när man väl kom in i verksamheten och såg vad jobbet verkligen innebar brukade man bli positivt överraskad. Fast jobbet kunde visa sig vara mer komplext än förväntat:

”Jobbet var mycket mer kvalificerat, och svårt, än vad jag hade räknat med. Inte svårt så att man sitter här och måste knäcka en massa nya idéer. Men svårt därför det blir väldigt intensivt att ha mycket mänskliga kontakter, och även om vi inte förknippas med dom tunga kontakterna som socialförvaltningen har så är det... det spelar ingen roll. Det är förväntningarna från människor som kommer hit här som sätter sig nånstans i bakhuvudet till slut och man börjar... oh, nu kommer folk hit här och tror att dom ska få massa jobb, och vad kan lilla jag göra åt det...? Alltså det, lite hjälplös. Det är den svåra delen av arbetet. Och här får man då, ju mer man kommer in i det, börja utnyttja sin egen kreativa förmåga. Det finns lösningar, vi har medel att arbeta med!”

För en av arbetsförmedlarna var det precis tvärtom. Han hade tidigare haft mycket att göra med arbetsförmedlingen i samband med fackligt arbete, och hade haft en positiv bild och goda kontakter. Vid anställningen förändrades hans inställning i negativ riktning:

”Men när jag väl blev anställd i verksamheten så såg jag också tyckte jag deras brister och jag kände inte alls att jag trivdes på något sätt.”

Jag blev mycket förvånad över att just denne förmedlare inledningsvis hade upplevt sitt arbete negativt. Den arbetsförmedlare jag mötte var nämligen en människa som utstrålade stor nyfikenhet och arbetsglädje. Hade personen genomgått en metamorfos? Inte nödvändigtvis. Förklaringen kan vara så enkel som att organisationen idag och då arbetsförmedlaren började ser annorlunda ut. Dels att man som anställd med tidens gång växer in i verksamheten och dels kanske ser möjligheter att förändra saker på ett sätt som inte upplevdes möjligt som ny i organisationen.

Om man utgår från den symboliska interaktionismen ser man att jaget byggs på och utvecklas i interaktionsögonblicken. Då varje människa har sina erfarenheter och sin bild av hur verkligheten är beskaffad, men samtidigt också förmåga att utvecklas och förändras, innebär varje interaktion ett möte präglad av dynamik och potentiell förändring. Efter att ha arbetat en längre tid i en verksamhet som är så uppbyggd kring mänskliga kontakter är en attitydförändring ett ej helt oväntat utfall.

6.4 De arbetslösas förväntningar på arbetsförmedlaren

Vilka förväntningar man tror den arbetssökande har och vilka olika egenskaper tror man är viktiga i denna kontakt? ? Förtroende, engagemang, hjälpsamhet, respektfullt bemötande, tydlighet framhölls av mina intervjupersoner som viktiga faktorer i kontakten med de arbetssökande:

”Förtroende. Att de får en känsla av att jag är professionell i mitt arbete, att jag vet vad jag pratar om... stöd och uppmuntran”

”Att jag är engagerad och intresserad av just *deras* situation. Och vad dom kan och vad dom framför allt vill. Framför allt det här med lyhördhet: att *lyssna av* dom. Det är... det är ett måste. Men framför allt så tror jag att de vill känna ett engagemang. Dom vill känna att vi har förstått vad det är för nåt dom så att säga vill ha, vad dom söker”

”Han är *snäll*, väldigt viktigt för den arbetssökande, han vill väldigt gärna *hjälpa*, han har alltid ett *trevligt* sätt och så...man känner sig *aldrig nedvärderad* när man är hos honom... sen kommer den femte biten som kanske borde varit den första, han är *kunnig*. Men det är det inte, det kommer som femma. Ja.. Det är *kunnig*. Det är inte så...Man ska ju alltid ha ett svar till sina arbetssökande man ska kunna visa o.s.v. men ... *initialt är de fyra första bitarna viktiga*. Mycket viktiga. För jag menar det spelar ingen roll hur *kunnig* jag är om jag inte har ett sätt som gör att folk kan gå hos mig, eller hur?”

”Respekt...nedvärdera inte...och om en människa inte vill ..är mottaglig för mina förslag eller så...han vill inte och hon vill inte ha ett jobb...hon vill inte ha den här utbildningen...hon är nöjd med sin situation att få sin a-kassa och gå hemma...nedvärdera inte den människan för det, för där är ju en orsak till att det är så...varför är det så här att du hellre går hemma istället för att försöka försörja dig själv..?”

”Det jag har lärt mig och det brukar jag framhålla det är ju alltid att man ska vara tydlig på nåt sätt. Och det handlar ju om nån sorts marknadsföringsmetod också. Man ska vara tydlig i kontakten både med sökande och företag i *vad* man kan erbjuda och vad man *inte* kan erbjuda också så att man inte skruvar upp förväntningar och så landar det liksom platt fall. Är man tydlig så blir det kvalitet på nåt sätt och då blir förväntningarna också på en bra nivå efter vad vi kan göra.”

Uttalandet om tydlighet skulle kunna tolkas som ett uttryck för behovet att definiera situationen och därmed ”visa” för motparten vad som ingår i dennes repertoar. Därmed fås ett fungerande samspel, där båda parter uppfyller sina respektive roller. Tydligheten verkar i båda riktningarna då den identifierar och tydliggör rollen för såväl innehavaren (arbetsförmedlaren) som för de människor man interagerar med (sökanden, företag, samhället). Konkret kan detta även ses i utvecklingen av servicegarantin (se längre fram i rapporten). Där ska man i enlighet med AMS-projektet¹¹ göra handlingsplaner med de sökande, och skrivna överenskommelser med företagen där det klart tydliggörs vad varje part åtar sig att göra.

6.5 Inkännande kunskap och utövande av kontroll

Interaktionen kan leda till ett utbyte från båda sidor. Mötet med den arbetssökande är en möjlighet för arbetsförmedlaren till utökade kunskaper:

”Det är spännande att träffa nya arbetssökande, därför det är så olika bakgrund och erfarenheter och vi lär oss mycket utav... så att det är kul. Och det är aldrig samma människa som sitter i stolen så att säga vid ett nybesök. Det är helt nya förutsättningar [...] Ja det är framför allt då... det kan vara hur det fungerar ute hos en arbetsgivare och det kan vara, mycket av deras erfarenheter som man då pratar om och deras sätt om de har kanske avancerat i ett företag och såna där grejer. Och samtidigt då så får man ju ställa lite frågor och vara lite nyfiken va. Och det är jag ju! ... Man får ju aldrig sluta att vara nyfiken. Det är jätteviktigt!”

¹¹ I egenskap av försökskontor deltar man i ett kvalitetsprojekt.

”Vad jag tänker ibland är ju så att mycket av vad jag kan ha dom arbetssökande lärt mig... genom att jag frågar lite vad dom har jobbat med va, och frågar hur dom har jobbat, under vilka förhållanden.. och hur arbetsgivarna är.. så berättar dom och genom deras sätt att beskriva sitt arbete har jag då snappat upp vilka kunskaper en människa som är (ger exempel på olika yrkeskategorier) kan ha. Jag breddar mig hela tiden genom den här diskussionen som vi har.”

Samtidigt har man som arbetsförmedlare en viss kontrollfunktion gentemot den arbetssökande som kan påverka hur relationen artar sig eftersom det kan inverka på såväl arbetsförmedlarens som den arbetssökandes beteende. Det kan vara ett problem för arbetsförmedlaren att ha investerat tid och resurser i en arbetssökande som egentligen inte är redo att tillgodogöra sig det, samtidigt som det då finns ett regelverk som kräver engagemang från den arbetssökande att söka jobb eller bli anställningsbar.

”Men jag tycker det är obehagligt eller rättare sagt att... det är ju samhället... Vi har ju så här att arbetsförmedlingen är ju till för att stödja och hjälpa folk att få ett arbete. Jag tycker det är obehagligt på så sätt att, när jag då misstänker, har skäl att tro, att dom håller på att manipulera med en lite och smiter undan när det kommer nånting och så där va... Det är ju då bättre med dom här, en del av dom äldre som är 58 år, som säger det att ’nä, jag är för gammal, jag är inte intresserad, jag vill ha pension’ .. Det är ju klart besked! [...] Ja då är man dels ärlig va och så säger dom ju det, och det har de ju rätt i. Att är man 58 år, så möjligtvis man kan få nåt vikariat, men den möjligheten finns ju kvar va, även om jag inte får in dom på nån utbildning.”

Det blir ibland också tydligt att det finns krav från olika håll som måste koordineras. Dels att möta den arbetssökandes behov, dels arbetsmarknadens behov och dels också att det från organisationens/samhällets sida finns en ekonomisk aspekt att de pengar man satsar ska användas på ett effektivt sätt. Mitt i detta sitter arbetsförmedlaren och ska hitta en gyllene medelväg.

”...och jag är lite orolig för det va, för jag tycker jag har ett ansvar att gå han in på en utbildning ska han ju klara utbildningen och vara motiverad att få ett jobb inom det området, och på det sättet bli anställningsbar. Det är ingen idé att utbilda folk och så går dom knackigt där utbildningen och så kommer dom tillbaks och så är de lika förbaskat inte anställningsbara. Det är ju rätt bortkastat.”

6.6 Att praktiskt hantera de sökande, de organisatoriska ramarna

Varje arbetsförmedlare har ett stort antal sökande, ofta mellan 300-400 stycken. Dessa kontakter måste hanteras praktiskt på något sätt. I teorin om gräsrotsbyråkrater tar man upp behovet av praktisk hanterbarhet.

Ramarna som bestämmer förutsättningarna för relationen sätts av det organisatoriska sammanhanget. Motparten måste förvandlas till en ”klient” vilket sker genom att individen sorteras in i passande administrativa kategorier styrda av organisationens funktion. Först när en *byråkratisk identitet* skapats kan organisationen ta sig an ärendet. (Johansson, 1992:51)

”Diskussionen styrs ju mycket av vilka uppgifter jag måste ha i mitt system och då blir det ju mycket snack om *vad* du söker, vilka *jobb* du söker och vilken *utbildning* har du, meritförteckning, handlingsplan och såna grejer... sen har man ju inte så mycket mer tid över...”

Den dubbla karaktären återspeglas således genom att trots att det rör sig om en relation där den egna personen har stor inverkan så har man ändå ett behov att administrativt kunna klassificera klienten.

”När dom är här första gången, då delar jag upp dom va...(räknar upp olika yrkeskategorier)...och sen så har jag också en kod så att jag lätt kan finna dom.”

I den direkta kontaktsituationen kan klienten ses mer som ett subjekt, medan de organisatoriska kraven gör att man också behöver betrakta klienten som ett sorteringsbart objekt.

Eftersom antalet arbetssökande har ökat kraftigt är det svårt för arbetsförmedlaren att spontant komma ihåg vad som utmärker varje individ, vilket ställer ökade krav på ett effektivt kartläggningssystem.

” Jag har 370. Bland dom är ungefär helt öppet arbetslösa då ungefär 94. Det är lite för många för att ha den här riktiga kännedomen, kunskapen. Det är lite svårt ibland när jag sitter och har varit här och då försöker komma ihåg vem som är vem, men när jag väl går in och tittar i handlingsplanen och lite sådär så börjar det komma mer och mer. Det är likadant när de ringer till mig så får jag alltid be om deras personnummer va för jag liksom.. Ja de kan säga då ”hej det är Lasse”, och de tycker att jag ska veta vem Lasse är va, men jag får fråga Lasse efter hans personnummer och sen så börjar det klarna.”

”Och jag menar tittar vi på hur många vi är här idag så var vi det i mitten på 80-talet också, då vi hade en högkonjunktur va. Där jag satt kanske med 100 stycken totalt och där av dom var 30 stycken utan sysselsättning. Jag visste precis vem Nisse och Lisa och Sven var. Det är en klar fördel, om man säger så. Det är det. Det är andra förutsättningar idag.”

Ett ökat antal arbetssökande per arbetsförmedlare gör att direktkontakten med varje klient, på grund av tidsbrist kommer att minska.

Risken med detta är en ökad objektifiering av klienten då den begränsade tid man har att lägga på varje individ främst måste inriktas på att infoga klienten i organisationens

administrativa system. Den totala kunskapen om varje klient blir alltmer präglad av relationen som finns mellan organisation och klient än den mellan människa och människa.

Ett sätt att lösa det på, som några av förmedlarna tillämpar, är att kalla sökanden i grupp. Det första mötet är alltid individuellt men därefter träffar man flera samtidigt. Genom den tidsbesparing som gruppmötet innebär kan man träffa de sökande oftare, man förlorar dock en del av den personliga dimensionen i mötet.

6.7 Relationens olika villkor

Arbetsförmedlarens relation med arbetssökanden är komplicerad därför att förutsättningarna för interaktionen är så pass olika. Om man ser på det utifrån Goffmans metafor så har man olika vana att träda in i de roller man uppbär under mötet med varandra.

Arbetsförmedlaren befinner sig i en yrkesroll som är avgränsad i tid och rum, medan den arbetssökandes roll vare sig upphör eller tillkommer då dörrarna till scenen, i detta fall arbetsförmedlingen, passeras.

För den arbetssökande är det en roll han bär med sig dygnet runt och som har en mer diffus karaktär. Att vara arbetslös påverkar hela livssfären och kan medföra många sociala såväl som ekonomiska problem. Omständigheterna omkring hur den arbetssökande förlorade arbetet kan också ha varit problematiska och satt sina spår. Överhuvudtaget kan man konstatera att för den arbetssökande innebär ärendet på arbetsförmedlingen något som påverkar hela hans livssituation. Man kan också utgå från att den arbetssökande generellt sett har mindre rutin och kunskap om hur hans roll i interaktionen ska utföras.

Arbetsförmedlaren har i egenskap av sin yrkesroll dels en inramning - sitt kontor, och dels ett regelverk att gå efter som talar om hur han förväntas agera. I de fall där osäkerhet uppstår, finns kollegor till hands att rådfråga och eftersom mötet sker på själva förmedlingen blir det visuellt uppenbart att arbetsförmedlaren är en del av en organisation. Arbetsförmedlaren är en del av ett kollektiv medan den arbetssökande är mer utav en enskild individ i interaktionsögonblicket.

Även om den arbetssökande kan söka stöd från andra arbetssökande och informera sig om sina rättigheter, och i de flesta fall är anslutna till fackliga organisationer, så finns inte det självklara stödet och uppbackningen. Detta eftersom relationen till fackföreningarna är dubbelbottnad och det ställs motkrav på prestation för att få hjälp. Man är också som arbetssökande mer anonym i relationen till dessa organisationer och inte en del av den sociala gemenskapen och det stöd man kan räkna med är av mer begränsad karaktär.

I en rapport från projektet ”Byråkrati och makt i Krångelsverige” visar man på den konfliktfyllda relationen mellan kontrollbehov och effektivitet. ”AMS’s behov av resultatredovisning samt insyn i och kontroll över verksamheten ’på fältet’ leder till en ökad arbetsbelastning för tjänstemännen på af¹², i och med att de måste avsätta tid åt att redovisa vad de gör.[...]Den tid som ägnas åt redovisningen tas på bekostnad av handläggarnas egentliga arbetsuppgifter. Effektivitetsmätningen ger alltså i sig som paradoxalt resultat att effektiviteten minskar”. (Ahrne et al, 1985:55)

Eftersom a-kasseersättning är knutet till arbetsförmedlingen står den arbetssökande i en beroendeställning gentemot arbetsförmedlaren. Normalt sett skulle man dock kunna anta att även arbetsförmedlaren är beroende av den sökande för att uppfylla sin yrkesroll, men under rådande lågkonjunktur med hög arbetslöshet råder en obalans där arbetsförmedlaren befinner sig i en maktmässigt högre position.

Kopplat till dramaturgiska begreppen kring scen och roll, kan myndighetsfunktionen ses som en slags dold rekvisita. Både arbetsförmedlaren och den arbetssökande vet att den finns där men man skyltar inte med den i sitt vardagliga framträdande utan där är själva förmedlings- och servicefunktionen i fokus.

Utifrån detta kan det tyckas som att arbetsförmedlaren har alla ess på hand och att den arbetssökande är utlämnad till förmedlarens godtycke. Så är dock inte fallet.

Då arbetsförmedlaren är representant för en statlig myndighet följer också skyldigheter att tillgodose samhällsinvånarnas behov och krav på likabehandling. Vetskapen om varje individs rätt till service ställt i relation till den numera så höga andelen arbetslösa, kan göra att arbetsförmedlaren trots allt inte upplever sig vara i ett överordnat läge.

¹² Med ”af” avses här arbetsförmedlingen.

Här kommer också handlingsfriheten in, arbetsförmedlarna kan själva avgöra hur hårt kopplet dras åt i vissa fall beroende av vilka prioriteringar och bedömningar de gör. Att man representerar både en service- och myndighetsfunktion kan medverka till att människor blir olika behandlade.

”Vi har ju ett regelverk att gå efter och det kan man *tänja* på så att säga... Vissa kollegor tänjer *aldrig* på det och vissa kan tänja på det *för mycket* ibland... Men man rättar sig ju efter den individuella situationen hos en arbetssökande eller arbetsgivare.”

”Man måste ju se till så man har ett bra motiv för det att man går över reglerna. Har du det motivet att du satt en arbetslös i arbete med hjälp av en åtgärd eller om det nu... Då är det ju försvarbart om man säger så. /.../ Jag har ju kollegor som ibland tittar för mycket på reglerna tycker jag. Och sen är det ju en del som är värre än mig också på att bryta regler!” (stort skratt)

Vilken människosyn man har privat kan komma att påverka bedömningen och utförandet av yrkesrollen. En arbetsförmedlare tar upp detta:

”Det kanske är ett ännu mer angeläget problem att diskutera, alltså det här att man ser människor som lata, och *här* tror jag att det skiljer sig mycket på oss som är nya och dom som är äldre, därför att det fanns en annan mentali...myndighetsmentalitet tidigare. Nu är vi ju ett *service*företag och det tror jag inte alla har växt in den rollen, det tror jag inte. Så det finns nog mer *myndighets*personer, så kan man dela upp det... Vi är ett antal servicepersoner, alltså vi får ju aldrig glömma bort myndighetsbiten för den finns ju alltid, och ett antal myndighetspersoner. Det tror jag.”

Det handlar med andra ord kanske inte enbart om vilken personlig människosyn man har vilket kan härröras till individuella skillnader i habitus, utan även om i vilken organisationskultur man blivit inskolad, och där har den yrkesmässiga socialiseringen avgörande betydelse. Men det är tydligt att det finns en inbyggd konflikt i hanterandet av de dubbla funktionerna som serviceorganisation och myndighet.

Man har även i andra fall en viss maktposition, t ex i samband med vem eller vilka man presenterar som kandidat till ett företag som söker folk. I intervjuerna framkom att vissa företag inte vill gå ut i Platsjournalen då de blir överrösta av ansökningar. Istället ber de arbetsförmedlingen rekommendera ett antal arbetssökande.

6.8 Gränssättning

Problemen kring gränssättning är både av administrativ och av social natur. Inledningsvis tar jag här upp de önskemål om ”sökandesortering” som kom fram under intervjuerna, en känslig fråga som berör både etik och effektivitet i arbetet.

Ett av problemen som möter arbetsförmedlaren är att en del av de arbetssökande man träffar inte är färdiga för arbetsmarknaden, man är inte s.k. ”job-ready” som en del arbetsförmedlare uttrycker det. Samtidigt som man som arbetsförmedlare behöver ha tillgång till den informationen relativt omgående för att kunna göra ett effektivt jobb, så kan det vara svårt då det oftast förutsätter att man byggt upp ett personligt förtroende så att den arbetssökande känner sig trygg att öppna sig och visa på svagheter.

”Så får man ju också då alltså sortera dom sökande bättre va. Dom som verkligen är job-ready som går hos platsförmedlare som har företagskontakterna, och sen så får dom som inte är klara ute på arbetsmarknaden gå hos vägledare och rustas.”

”Kanske indela de sökande lite mer så att säga, om jag nu har 370 så är de ju inte egentligen job-ready om man nu använder det uttrycket, det är dom inte. Vissa av dom behöver kanske vägledning, omskolning, utredning t.o.m. Det märker jag efter ett tag va, men tyvärr märker jag inte det vid första signalen kanske, när de är hos mig på nybesök. Utan det är mer eller mindre när det gått en viss tid, som jag kan tycka är ganska onödig, att det går så lång tid innan jag kommer på det. Därför att de hade kanske använt den tiden vettigare än att ha gått till a-kassan... Det är ju svårt därför att många gånger så är ju.. Det här förtroendet, när man då är ny arbetssökande och kommer in till mig så tar det ett tag innan man får det här förtroendet och kanske kan riktigt tala om hur det verkligen ligger till.”

Eftersom antalet arbetssökande är så högt och då tid och ekonomiska resurser är begränsade, innebär det att om man satsar på vissa arbetssökande kommer följaktligen andra arbetssökande att få mindre del av arbetsförmedlarens tid och resurser. En del behöver mycket stöd medan andra är mer självgående. Frågan om *hur* man ska prioritera är inte lätt när man inte heller alltid vet så tydligt var den sökande står.

”Ja, jag är av den uppfattningen att vi skulle kanske göra mera så här att..eh..sortera våra sökanden va, för det finns ganska många här som vi förser med a-kassa och stöd av olika sätt som kanske inte ställer upp på våra ambitioner att göra dom mera anställningsbara. Frågan är ju då, jag menar en del här lägger vi ju enormt mycket tid på va, och det ska vi nog, måste vi göra idag va, medan andra får sköta sig själv och klarar det ganska bra va. Men det finns ju då en grupp där som kanske skulle behöva lite mer hjälp än vad dom får, för att vi jobbar med dom här som är svårare att göra anställningsbara, väldigt mycket.”

Vad beträffar den sociala interaktionen gentemot arbetssökanden finns det mycket gråzoner i yrkesrollen. Arbetsförmedlarna tar upp att man ska våga ta obehagliga och känsliga

diskussioner. Även om de normalt hamnar på vägledarens bord så hamnar de arbetssökande initialt hos arbetsförmedlaren och det är där vidarelussningen förhoppningsvis snabbt kan ske. Det är inte alltid heller den arbetssökande själv är medveten om eller vill erkänna sina problem. Ibland kan det finnas det sociala och missbruksproblem med i bilden. Även om det är tydligt för arbetsförmedlaren att den arbetssökande behöver ta itu med detta för att kunna få ett arbete så kan man inte ta upp det direkt utan måste skapa ett förtroende. Gränsen mellan platsförmedling, vägledning och socialt arbete är diffus. Som arbetsförmedlare handlar arbetet om mycket mer än bara matchning av lediga platser och arbetssökanden.

”Och man måste...i vårt jobb så är det svåra samtal .. och jag menar, nu kanske inte jag som platsförmedlare så ofta får ta dom här samtalen utan det kanske oftast är vägledare, typ om det är missbruk och såna saker. Att man vågar fråga - stämmer det här...? Att man kan ta dom samtalen, och det är ju skitsvåra samtal. Märker du som att en luktar sprit första gången du träffar honom, då måste du bygga upp ett förtroende för personen innan du kan ta upp en sån här sak va.. .man måste kunna ta dom här svåra samtalen, annars kan man inte jobba... och ...det är svårt.”

”Problemet är att man erkänner ju inte det va. Utan att så länge som de inte talar om det för oss här, eller liksom är riktigt ärliga, så kan inte vi göra nåt speciellt för dom. Vi kommer inte längre, därför att innan vi så att säga får göra handikappgrupperingar och såna grejer så, ja då är det ju inte mer... Ja jag vet jag hade ju en kund som gick här i flera år va, och man får ju lite dåligt samvete, för att jag visste ju att det här pågick va. Och jag frågade killen angående det här, att det vore ju mycket bättre att vi erkände så att vi kunde på att börja jobba aktivt med missbruket, men att...’Nej, jag har inget missbruk!’...Och då kommer man ju inte längre va, och snurrar runt där ända tills...[...] Ja då känner man ju att man är ganska maktlös på nåt sätt va... alltså det här med att inte ha maktmedel om man säger så då va, därför att det skulle man naturligtvis kunna ha. Att tala om att nu är det så här va, nu får den och den instansen ta hand om den.. men det är ju det här med integriteten som...”

Yrkesrollen är mångfacetterad. Man arbetar inte renodlat med platsförmedling. Som en av förmedlarna uttrycker det:

”Ingår så mycket annat än själva uppdraget. Man har kontakter med socialförvaltning, försäkringskassa, även om vi ska jobba med jobb, så blir det ändå mycket annat.”

6.9 Garanterad service - lika villkor

Man började våren 1998 arbeta med utvecklandet av en service-garanti. Då intervjuerna ägde rum var arbetet ännu ej färdigt.

”De (arbetssökande) vet om att alla får en handlingsplan. Det är en skillnad de kan se gentemot tidigare. Då visste man liksom inte vad man kommit överens om men nu får man ett papper i handen, där står det vad du ska göra och vad af¹³ ska göra.[...]Vi är ju inne på det här med service-garanti, att man har en viss garanterad bas-service när man kommer hit. Att det här skulle man kunna få besked på, att det här gäller...Det vågar vi än så länge inte göra därför vi inte klarar av det men vi håller på att utveckla det arbetet.”

¹³ Med ”af” avses arbetsförmedlingen.

Jag kan se flera effekter av detta. Med hjälp av tydliga riktlinjer om vad som ingår i den statliga servicen ges en mer legitim bild av arbetsförmedlingens kapacitet och kunskapsområden. Genom servicegarantin ges en mall att utvärdera emot och kontrollen över servicenivån blir inte enbart en intern angelägenhet när kundgrupper görs införstådda med sina rättigheter.

Upprättandet av avtal är annars något jag brukar förknippa med privata företag och man skulle kunna se detta som ett närmande mot marknadstänkandet i näringslivet där avtal reglerar byten av tjänster.

Samtidigt kan det paradoxalt nog också uppfattas som en ökad byråkratisering om vi går tillbaka till kärnan av myndighetens verksamhet – medborgarna ska garanteras likabehandling i relation till myndighetsutövaren, och varje individ innehar samma rättigheter och skyldigheter. (Granberg, 1994)

Genom skriftlig dokumentation om vad som ska vara allmänhetens rättigheter angående service förstärks grundidén om lika behandling för alla. Som det fungerar i dagsläget kan servicenivån variera eftersom varje enskild part inte vet eller kan kontrollera vad andra erhåller. Genom dessa riktlinjer görs organisationens uppgifter explicita.

Resumé: Vi har funnit att arbetsförmedlarna har mycket varierad bakgrund, både yrkes- och utbildningsmässigt. Tillsammans med personlighet och generationstillhörighet kan det inverka på hur man uppfattar och uttrycker sin yrkesroll. I relationen till den arbetssökande är det viktigt att visa att man lyssnar och förstår motparten. Man lyfter fram sina ”mjuka” sidor. Relationen är mycket komplex till sin karaktär. Dels med avseende på att arbetsförmedlaren ska ge service men samtidigt vara myndighet, men även innehållsmässigt rymmer den mycket. Mycket ska koordineras och det stora antalet sökande leder till inrättande i byråkratiska mallar för att bli praktiskt hanterbara. Arbetsförmedlaren har såväl ett regelverk att ta hänsyn till som en viss handlingsfrihet. Effekterna av detta togs upp i diskussionen. Gränssättningar kan vara svåra att göra, både de av administrativ och social karaktär. Yrkesrollen kan således sägas vara både mångfacetterad och diffus.

7. ARBETSFÖRMEDLAREN OCH ARBETSGIVAREN

I relationen med de arbetssökande var det arbetsförmedlaren som hade ett maktmässigt övertag. I mötet med företagen råder i bästa fall ett ömsesidigt beroende, alternativt befinner sig arbetsförmedlaren i visst underläge gentemot företaget; detta beroende av lågkonjunkturen och att det på arbetsmarknaden är säljarens marknad. Arbetsgivaren kan antingen sköta rekryteringar internt, annonsera eller vända sig till alternativa samarbetspartners medan arbetsförmedlingen är beroende av ett samarbete med näringslivet för att upprätthålla sin samhällseliga funktion, d v s att ha några arbeten att förmedla.

7.1 Hur man vill bli sedd

De flesta talar om att det viktigt att bli betraktad som ”professionell”. Man verkar också ha en stark drivkraft att motbevisa de eventuella fördomar som kan florera bland arbetsgivare angående kompetensen i deras yrkesroll.

”Att man är *lyhörd* och *kunnig* och vill *göra* nånting för dom. Att det kommer *hända* nåt om de ber mig om hjälp med något.”

”Man vill ju få dom att få bort sina så att säga *dåliga* erfarenheter av arbetsförmedlingen. Det finns ju en viss... dom har ju det en del arbetsförmedlingar... att det aldrig *händer* nåt... *Då lägger man på ett extra kol va...*(skratt) Vill de ha ett förslag va så får dom det *inom en halvtimme* och såna här grejer. (skratt) jo det.. men annars är det... Ja, jag försöker nog få fram en bild av att.. jag kan faktiskt kan hjälpa till mer än vad de egentligen kanske tror. Jag försöker också naturligtvis, ja.. att vi är lite *professionella* faktiskt, med överblick över arbetsmarknaden.”

Andra egenskaper man gärna vill bli förknippad med är artighet, ödmjukhet, respekt. Om man är påläst om företaget upplever man det lättare att bli betraktad som seriös.

”*Om* dom söker personal ska de med förtroende kunna vända sig till oss och att vi ska kunna prata samma språk. Jag vill också att de ska känna att man kan vara uppriktig. Jag kan vara uppriktig och dom kan också vara uppriktig mot mig va.”

7.2 Uttryckande av yrkesrollen

Även om man skulle försöka att likrikta rollen finns det gränser för detta. Den egna personen skymtar alltid fram och påverkar hur agerandet kommer att uppfattas. En arbetsförmedlare gav ett tydligt och bra exempel på hur varje människa sätter sin egen prägel på rollen:

”Jag tycker jag kan säga på rak arm att vi jobbar inte lika. Sen kan vi prata om i grupp gemensamt att nu ska vi göra det och nu ska vi göra det... Men mycket kommer tillbaka till det här med, vad ska vi säga, personlighet.”

”Jag menar om vi bestämmer att nu ska vi alla gå ut och säga ”A” till alla företag, så kan ju jag säga ”A” på mitt sätt och nån annan säger ”A” på ett annat sätt... Någon upplever mitt ”A” kanske som negativt medan de upplever nån annans ”A” som... och då kommer det här med personlighet och förutsättningar för att ha företagskontakter, intresse och så vidare som är så basic i detta. Precis som ifall vi skulle sälja dammsugare...”

Det finns här en skillnad i hur yrkesrollen individuellt uttrycks men å andra sidan måste man förlita sig på att man som kollektiv är samstämmiga i sitt framträdande. Annars tappar man omgivningens förtroende. Kollegornas uttryckssätt av rollen har stor inverkan på hur man själv kan komma att bli uppfattad och bemött i sitt eget framförande av yrkesrollen. En persons agerande kan göra att hela gruppens framträdande ifrågasätts.

”Det spelar ingen roll att vi är 29 stycken på detta kontoret som är jättetrevliga mot alla som kommer hit och är jättetrevliga mot alla ringer och är... Möter dom han eller hon som är den 30:e så har vi ju sabbat vårt rykte hos i alla fall den personen eller det företaget.”

7.3 Kontaktskapandet

Att tala med arbetsgivare ”är en helt annan sorts samtal” säger en arbetsförmedlare och syftar då tillbaka på hur det är att tala med arbetssökande. Här befinner sig också båda parter i en yrkesroll och kan därför antas vara inriktade på att bete sig i enlighet med sina rollkaraktärer. Man är båda medvetna om ”spelet” och att man har en professionell roll och att man förväntas bete sig enligt angivna normer. Att oavsett vad man skulle gjort i den privata sfären så sätts det åt sidan för att uppfylla de förväntningar som ställs på en den professionella offentliga sfären:

”Det gäller ju för oss att veta lite grann vilka spelregler och vilken klädeskutym, vilken vokabulär det finns ute på en arbetsplats. Ja det är ju klart, det är ju jätteskönt när man kan våga vara sig själv, men man måste tänka på att vill man träffa en relation, man vill nå ett resultat, det är ungefär som att köpa och sälja va, så måste man som förmedlare anpassa sig lite grann till hur spelreglerna är ute i arbetslivet.”

Åtminstone gäller detta initialt. När kontakten är uppbyggd kan man agera på annat sätt:

”När jag har etablerat min relation, när jag har visat ett resultat, när jag byggt upp ett förtroende, då kan jag ha större acceptans för att komma ut och se lite annorlunda ut. Om jag glömt raka mig och till och med kanske ha jeans...”

Hur vet man då hur spelreglerna ser ut?

”Ja, det finns ju bara i ryggraden, det finns... Man märker ju när man träffar de här personerna...”

Mycket av metodiken ut mot företagen tycks i dagsläget vara kopplat till personliga färdigheter. En förmedlare tar upp detta:

”Men någon officiell policy/strategi eller så, eller framför allt kanske någon checklista eller så något riktigt material att *utgå* ifrån om man nu inte har det här i ryggmärgen... Det tycker jag vi saknar. Det tycker jag man ska plocka fram.”

Under de introducerande intervjuerna pratade vi om vilka attityder bland annat företagen har gentemot arbetsförmedlingen och många upplevde där att det kunde i de flesta fall vara ganska negativt. Åtminstone tills de själva haft kontakt med dem och kunnat visa vad de går för:

”Man vänder ju inte någon attityd så att säga med *ord*, utan det är ju *handling* som måste till om du ska vända en attityd. Men jag ser inte det som något problem att de är negativa utan det är ju nästan kryddan i tillvaron... Alltså övertyga dom så att säga att vi är fantastiskt duktiga... sen att de inte tror mig, det är en annan sak!” (sagt med skämtsamt ton)

Under den period mina intervjuer genomfördes deltog två av förmedlarna i en utbildning ledd av ett konsultföretag i samråd med AMS. Syftet med denna var att förbättra kontaktskapandet med företagen.

- **Hur gick det till det här rollspelet? För det låter jättespännande...**
- Ja, jo det gick ju till precis som... föreställde precis som vanligt alltså att jag kom till det här företaget och skulle då använda mig av det som vi då hade gått igenom, olika... Det här med att ställa öppna frågor och... Ja till slut då som man säger, att ”knyta ihop säcken”, få en samarbetspartner... Det var det som var målet med det så att säga, att göra det så *proffsigt* som möjligt. Men det var ju grejer där som jag lärde mig som kanske gör att jag är *lite mer* effektiv idag ute på företagen än vad jag kanske var innan.
- **Så du kan se resultat redan nu?**
- Jaja, jag kommer snabbare till avslut så att säga. Förr kunde det vara liksom att jag *drog* på det där lite och visste inte riktigt när jag skulle gå in och knyta ihop säcken utan var öppen ganska länge där och så och bara drog och drog och drog, men att knyta ihop och göra något, sätter en viss tid, jag bestämmer mig för att det inte ska ta så lång tid.

Att vara just en ”samarbetspartner” var ett uttryck som ofta kom igen i intervjuerna, inte bara bland de två som gick företagsutbildningen. Det var ett frekvent använt uttryck även bland övriga förmedlare.

Knyter man detta till Bourdieus teori kan man se det som att man genom utbildningen ges tillgång till det kapital som kan vara gångbart på det aktuella fältet, i detta fall en arbetsgivares hemma-arena. Genom att lära sig ett gångbart beteende och hitta rätt språk kan aktörerna mötas på fältet. Språket har en stor betydelse och är en del av habitus. Liksom man kan tala om ekonomiskt och kulturellt kapital så kan man även tala om *lingvistiskt kapital*. Att behärska rätt språk kan generera fördelar och förse användaren med auktoritet.

Här finns emellertid ett aber...

Det är möjligt att bygga på sitt lingvistiska kapital genom att lära och komplettera det egna språket. Språk är förankrat i olika fält, exempelvis vetenskapligt språk, byråkraternas språk, politikernas språk... men även om man lär sig ”väljarnas språk” eller ”klienternas språk” så gör man det på *sitt eget sätt*. Mycket nyanser riskerar gå förlorade då man vanligtvis är fokuserad på det som har *praktisk* relevans. (Moe, 1995:174f)

Man kan även applicera det interaktionistiska perspektivet och se hur man genom att utöka sin rollrepertoar kan ägna sig åt intrycksstyrning. Genom att förändra sitt sätt att agera i rollen förändrar man också hur rollen uppfattas.

Ofta arbetar arbetsförmedlarna ut mot företagskunder inom ett yrkesområde de själva har någon tidigare koppling till. Detta såvida inte någon annan redan har detta område. Men tanken är att man helst ska kunna få välja men i annat fall så lär man sig den nya branschen, Fördelen med detta är att man känner fältet och mer sannolikt besitter det kapital som är giltigt där, man talat ”rätt” språk och känner vilka koder som gäller.

7.4 Samarbetspartner

I mina intervjuer konstateras att arbetsförmedlingen besitter olika förtroendegrad hos företagen beroende av vilken typ av tjänster rekryteringen rör sig om. Av tradition är man en starkare rekryteringspartner på arbetarsidan medan man än så länge har en svagare position beträffande rekryteringar på tjänstemannasidan.

Jag förmodar att då Landskrona har haft tung industri som dominerat näringslivet har detta troligtvis påverkat relationen mellan förmedlingen och företagen. Då en stor del av den arbetskraft som förmedlats genom åren främst varit arbetare snarare än tjänstemän har det säkert bidragit till en specialisering i rekryteringskunskaper gentemot arbetsidan.

Att företagskunderna har förtroende är viktigt eftersom det för arbetsförmedlaren många gånger handlar om att ”sälja in” sina sökande. Det kan vara ett sätt att överbrygga bristande kontaktkanaler åt de arbetssökande och man kan komma att fungera som en alternativ referens. (Jansson/AMS, 1999)

Då är det också viktigt att behålla arbetsgivarens förtroende. Det är viktigt att företaget känner att de kan lita på vad förmedlaren säger. Flera arbetsförmedlare framhäver vikten av att inte lova guld och gröna skogar. Det är bättre att säga ”vet inte”, ”jag ska kolla upp”, ”jag ska ta reda på”, än att lova något man kanske inte kan hålla.

”Ska du ringa imorgon, så ring imorgon! Ring även om du inte har nånting att säga. Säg inte att du ska skicka det här pappret till den här personen så han har det innan veckans slut och du inte gör det... för då är det kört. Det är kört!”

Behrenz (1998) lyfter i sin avhandling fram vilken stor betydelse socialt nätverk och kontakter har i rekryteringssituationen. Det upplevs av företaget vara mindre riskfyllt att anställa någon som redan är bekant eller som har en koppling till en anställd i företaget, eftersom en rekommendation indirekt innebär en sorts referens.

Kopplar man detta till Landskronas arbetsförmedling kan man här se att det arbetssätt man arbetar efter idag, där varje företag som kommer i kontakt med förmedlingen knyts till en egen kontaktperson, kan ses som ett sätt att skapa en koppling liknande den som ligger till grund vid rekryteringar via kontaktnätet.

”Är det någorlunda färskt (kontakten med företaget) så presenterar man dels arbetsförmedlingen, vad vi har för service, vad vi har för verktyg att hjälpa dom med och dels en kort presentation av mig själv. Därför det blir jag som är deras kontaktperson... och jag vill att de ska känna det som att när de ringer ska det inte vara att man ringer till arbetsförmedlingen utan att vi ringer till ”X”, det är ”X” vi ringer till.”

Beroende av hur framgångsrikt arbetsförmedlaren lyckas att bygga upp ett förtroende blir han en del av arbetsgivarens nätverk. Arbetsförmedlaren kan på så sätt nå en ökad andel av de vakanser som annars skulle ha fyllts på informell väg.

Det finns även andra fördelar att hämta för arbetsförmedlaren. Ett förtroende ger en bättre möjlighet att kunna introducera arbetsgivaren för arbetskraft som t ex på grund av ålder, nationalitet, handikapp annars inte skulle ha nått fram i den vanliga konkurrensen, baserat på fördomsfulla förväntningar om låg produktivitet. En rekommendation från förmedlaren kan, om ett förtroende byggts upp, ses som en försäkran gentemot arbetsgivaren om att den arbetssökande är värd att ta i beaktande.

”När jag byggt upp en bra kontakt med en arbetsgivare, kanske gjort en del bra rekryteringar, så kan jag kanske återkomma med någon som har en lite svagare ställning på arbetsmarknaden och få in dom på grund av att jag då har bra kontakt med företaget.”

Behrenz (1998) studie visar även att i ett av fem fall gallras de arbetssökande bort i rekryteringsprocessen enbart för att de är över 45 år.

Detta är också något arbetsförmedlarna i min egen studie märkt av. Arbetsförmedlarna har som jag tolkar det möjligheter att påverka arbetsgivarens val i rekryteringsprocessen under förutsättning att förtroendet finns där, men detta kräver också att arbetsförmedlaren är säker på att den han rekommenderar verkligen är lämplig. Att lyfta fram en arbetssökande som inte håller måttet skadar förtroendet som byggts upp. För att kunna göra en sådan matchning måste arbetsförmedlaren veta exakt vilka arbetssökanden han har och inte bara ren formalia. Även den personliga delen, eftersom det ofta är kännedom om individens sociala egenskaper och beteende som är fördelen vid rekrytering genom bekanta och anställda.

För att koppla detta till den aktuella studien så är då frågan är i vilken grad arbetsförmedlaren känner han egentligen *kan* gå i god för en arbetssökande. För detta krävs tid att hinna lära känna de arbetssökande och se dem som individer. Men samtidigt måste också tid läggas på att etablera en god relation med arbetsgivarna för att bygga upp ett förtroende och utveckla relationen till att bli något utöver utbyte av information. Det verkar vara näst intill en utopi att se hur detta kan gå ihop med en 40 timmars arbetsvecka där varje arbetsförmedlare kan ha eget ansvar för ett 100-tal företag och runt 350 arbetssökande.

7.5 Privata förmedlare – kollegor eller konkurrenter?

När jag frågade hur de upplevde de privata arbetsförmedlingarna och hur de eventuellt påverkat deras eget sätt att arbeta fick jag oerhört varierade svar.

Några svarade att det gjort dem mer medvetna om sin egen roll som rekryterare. De kände större press att sköta sina uppdrag ordentligt och bli mer professionella.

”Jag har alltid det här i åtanke när jag är ute – det gäller att sköta sig när man är ute och ge ett gott intryck därför att numera finns det ett alternativ.”

”Ja, jag måste ju vara proffsigare. Jag kan inte vänta till dagen därpå med det som ska ske idag när det gäller min relation till arbetsgivaren. Proffsigare genom att lösa det uppdrag vi har fått av arbetsgivaren så fort som möjligt och med bästa möjliga resultat.”

Det blir tydligt att man inte längre kan utgå från att man hade monopol utan att företagen faktiskt kan välja bort dem.. Å ena sidan var det ju bra om det innebar att de arbetslösa hade chansen att få jobb, men ...

”Sen är jag naturligtvis rädd för min framtida roll om det skulle fortsätta så här, vad blir jag ändrad till...blir jag socialarbetare till slut eftersom alla de privata tar hand om ”godbitarna” på arbetsmarknaden om man så säger...?”

Det skapar blandade känslor eftersom man ju inte ser det som positivt att bli kvarlämnade med den arbetskraft som inte går att sälja och som ingen vill ha. Man kände alltså viss oro för de egna jobben och detta leder till större krav på effektivitet.

Sedan fanns det en grupp som inte alls märkt av det privata alternativet och som inte heller påverkats eller ändrat sitt sätt att arbeta alls:

”Det här började man ju med rätt tidigt. Man var över i England och tittade och de har ungefär 3% så jag ser det inte som nåt konstigt...”

”I början så var det ju omstritt men det visade sig inte bli så allvarlig konkurrens”

En tredje grupp var den som förvånade mig mest. Deras spontana reaktion när jag frågade vad de tyckte var: ”perfekt”, ”toppen”. De såg konkurrensen som något positivt, en sporre, som de ansåg att man som organisation behöver. En såg det t ex som tillfället där organisationen tvingas att tänka om. Att bättre och mer effektivt använda de resurser man har i form av människor på rätt sätt:

”Konkurrens är det bästa sättet att höja sin egen kvalitet tycker jag och det är ju det som har hänt.”

Man ger alltså uttryck för ökade effektivitetskrav men lyfter samtidigt fram riskerna med en framtida social segregering av arbetskraften. Majoriteten av arbetsförmedlarna upplever etableringen som ett komplement snarare än direkt konkurrent, då man ser det som att man arbetar med olika nischer av arbetsmarknaden. Det skulle stödja de tidigare argumenten om att konkurrensen möjliggör en ökad differentiering av tjänster.

”Jag tror vi spelar på olika planhalvor. De privata är mest, tror jag, har mest framgång med rekrytering av personal vi inte kan få tag i, som redan har jobb, alltså ren urvalsrekrytering där man fiskar fram chefer, tekniker, IT-folk och sånt, det är en sån där känsla jag har..”

Den konkreta effekten av detta har varit att man har försökt att vara än mer ”professionella” och möta upp med en god service till företagen.

”Vad som ökat under en period var att man försökte sköta uppdragen utan att gå ut i Platsjournalen, alltså tillsätta jobben genom eget rekryteringsurval.”

Man kan tänka sig att det privata alternativet möjliggör en spegling där arbetsförmedlaren kan se sin egen roll tydligare. För att se sin egen yrkesroll i ett klarare sken kan det underlätta att det numer finns ett jämförelseobjekt, vilket det inte gjort tidigare under det offentliga monopolet. På ett sätt kan det egna arbetets ramar och förutsättningar ha tydliggjorts genom inträdandet av en konkurrent på marknaden.

7.6 Gratis = dåligt?

Att det är en gratis service, vad har det för betydelse för hur den uppfattas? Arbetsförmedlaren här är orolig över att det ger felaktiga signaler till företagskunderna.

”Jag skulle önska att vi kunde ta betalt för vissa tjänster. Inte av den anledningen för att vi behöver pengar, men för den anledningen, en sån jävla enkel anledning att jag tror det ger ett *professionellare* intryck om man tar betalt, dels därför att den som betalar vet att nu har jag rätt att *kräva* nåt för mina pengar, det har... Alltså gratis-tjänster det kan man alltid bli misstänksam mot tycker jag. Så därför ska det inte vara några dyra summor... Nästan bara symboliskt. Bara för att visa att, då för att den som är företagare ska känna att ’Men jag betalar nånting, jag har faktiskt rätt att kräva nånting här...’ Därför att jag tycker att alla gratis-tjänster blir att... ’Jaha men då behöver inte han göra nånting’.

Så det önskar jag att vi kunde göra och då ska vi ta betalt för *vissa* tjänster och det är *inte* att annonsera i Platsjournalen och sånt utan typ såna här att dom ringer hit och så vill de ha ett urval på 5 personer... Sånt tycker jag vi kunde ta betalt för.”

Detta dilemma ändrar man nu på genom upprättande av skriftliga avtal. Företagen vet vad man kommit överens om och vad som förväntas av både arbetsförmedlingens och företagets parter. Det kan ses som ett sätt att höja sin status och trovärdighet.

7.7 Tid och resurser

När vi kommer in på vilka resurser man har att arbeta efter och hur det skiljer sig mellan privata och det statliga, märker jag tecken på viss frustration. Inom det statliga får man lära sig att trolla med knäna, där finns inget överflöd. Men å andra sidan kanske man härigenom också lärt sig metoder att hitta möjligheterna och nya utvägar.

Vad som är till de privatas fördel är att man själv kan välja sina kunder, såväl arbetssökande som arbetsgivare. Man *kan* vara mer selektiv och mer målinriktad i sitt arbetssätt, och samtidigt *måste* man vara det eftersom man är en affärsdrivande verksamhet och därför måste välja de kundgrupper som är lönsamma. För den offentliga arbetsförmedlingen gäller att med det ekonomiska anslaget följer också ett samhälleligt ansvar och man kan inte välja vilken sorts klientel man önskar. Man har ansvar att serva alla arbetssökande oavsett hur matchningsbar dennes utbildning och erfarenhet är på arbetsmarknaden.

”Jag tror man lägger ner mycket mera tid på rekryteringen än vad vi gör... alltså det kan ju hända att vi gör såna här fruktansvärda saker... Att man liksom bara tar emot ett fax och så gör man rekryteringen efter det, men ett rekryteringsföretag tar en ordentlig kontakt och kanske är ute på företagen flera dagar och analyserar företagets organisation och allting och sen gör man en omsorgsfull rekrytering som tar tid. [...] Dom kan ju också välja bland sina arbetssökande på ett annat sätt än vad vi kan.”

”Vi kan jobba så (som de privata) och vi har mycket kunskaper men vi gör inte det, där är inte utrymme för att göra det. Det har en tendens att drunkna lite. /.../ ...medan vi då har så mycket andra arbetsuppgifter som vi måste göra så vi kan inte jobba på det viset... Det ringer liksom 20 arbetslösa som vill ha besked på olika saker...”

Man arbetar sålunda utifrån helt andra förutsättningar. Man har så många arbetslösa att serva och upplever att man inte hinner ut till arbetsgivarna i den utsträckningen.

”De (privata) får ju in ett uppdrag som ska fullföljas – så de har ju inte de andra. Jag har ju 350 till och 100 företag. Det har ju inte dom utan har ju bara uppdraget och sen jobbar de bara med det. De har ju inget annat så det är ju oerhört målinriktat deras sätt att jobba. Därför blir det ju ett annorlunda resultat.”

”Det blir så att det ringer ett företag och vill anmäla en plats och så tar man emot den på telefon istället för att... Det är liksom inte luft i almanackan för att besöka...’Kan ni skicka över ett underlag så ska jag titta på det så ringer jag och frågar om det är nånting?... Och blir det för lite har det en tendens att försvinna, för företagen står ju inte här och knackar på dörren här. .’Vill du, vill du, vill du hjälpa oss..!’. Det gör däremot de arbetssökande, de är påstridiga och företagen har andra kanaler att gå till. Det har inte de arbetssökande. De går ju hit.”

Även om konkurrensen för offentliga arbetsförmedlingen inneburit en ökad service- och effektivitetsgrad är de båda verksamheterna till sin natur, d v s drivkraft och förutsättningar, så pass olika att man inte kan jämföras med varandra på ett objektivt sätt. Den offentliga arbetsförmedlingen är inte vinstdrivande utan får ekonomiska resurser tilldelade av staten, vilket kan ha en inverkan på målsättning och arbetssätt då man i grunden har helt olika incitament för sin verksamhet.

”Mer professionella eftersom de (privata) har så mycket starkare krav på sig för att lyckas. De är affärsdrivande. Det är inte vi. Vi lever på att ha goda relationer till regeringen så att vi *har* pengarna. Vi behöver inte skaffa dom.”

7.8 Marknadsandelar

Den statliga arbetsförmedlingen har ca en tredjedel av marknaden och detta har inte förändrats nämnvärt de senaste åren. ”Den nya utvecklingen med Arbetsmarknadsverkets Internet-tjänster innebär att begreppet marknadsandelar inte rättvisande kommer att mäta Arbetsförmedlingens insatser på arbetsmarknaden. Genom den så kallade Sökandebanken kan arbetsgivarna hitta arbetssökande via Internet. En matchning mellan platser och sökande således ske utan att en förmedlare varit inblandad och utan att en plats har registrerats. Användandet av denna typ av tjänster förväntas att öka vilket kommer att leda till att marknadsandelen för platser att underskattas med det sätt marknadsandelarna mäts idag.” (Okeke/AMS, 2001:7)

Arbetsförmedlingen tycks ha en oförändrad funktion att fylla. Andelen arbetslösa som fick information om sitt senaste jobb genom arbetsförmedlingen under år 2000 var 17.2%. Detta att jämföra med privata förmedlingar där det var 0.8%. (Okeke/AMS, 2001:10)

Tabell 5: Hur arbetslösa fått information om sitt senaste jobb, 1990-2000

Svar (frågans nr inom parentes)	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	Ny metod	
										1999	2000
Arbetsförmedling (1+2)	20,5	27,4	25,9	22,4	22,5	22,1	18,2	16,8	22,0	17,3	17,2
Annons i press m.m. (4)	20,0	13,7	5,4	4,4	8,0	6,1	5,2	5,7	8,3	8,5	12,3
Tog själv kontakt med arbg. (8)	23,7	21,2	26,7	27,4	21,6	24,6	24,2	25,0	20,5	19,5	17,2
Arbetsgivaren tog kontakt (7)	12,4	12,1	15,6	20,3	20,1	17,7	18,3	16,6	17,0	26,6	22,6
Tips från vänner & bekanta (5+6)	19,3	22,0	22,6	21,7	22,3	24,7	28,3	30,0	25,3	23,1	26,4
Privat förmedl./ Rekr.konsult (3+9)	0,0	0,0	0,0	0,3	0,5	0,5	0,0	0,7	0,7	1,1	0,8
Annat (10)	4,1	3,6	3,8	3,6	5,1	4,2	5,8	5,2	6,2	3,8	3,6

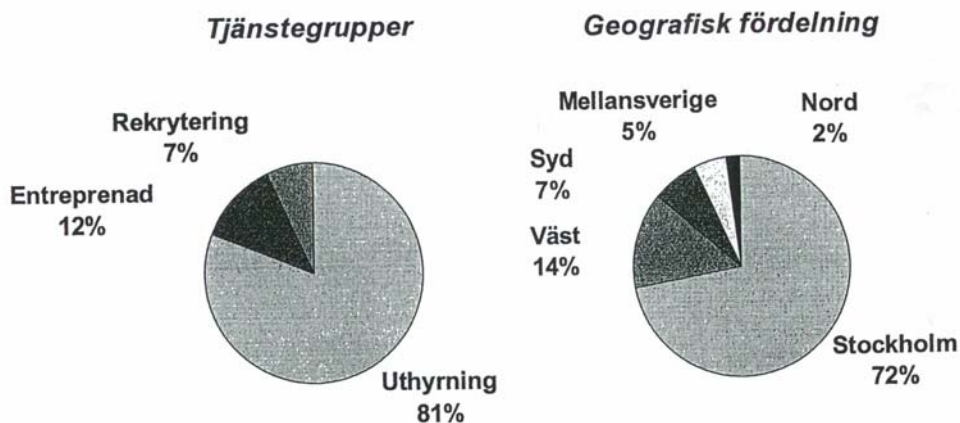
Okeke gör viss reservation angående siffrorna för Arbetsförmedling respektive Annons i press. Internet ingår bland sökanalerna i "Annons i press". Detta medför att sökande som funnit jobb via Arbetsförmedlingens internetjänster kan finnas med där och det är svårt att göra avvägning hur stor denna del är. Denna största delen står dock varken privat eller statlig arbetsförmedling för, utan den bästa informationskanalen tycks vara informella kontakter.

Som framgår av uttalanden från arbetsförmedlare i min egen studie ansåg man att de privata bara hade en liten del av den totala verksamheten och att man inte kände det som något hot av denna anledning.

"De tar ju åt sig små nischer av verksamheten där det finns pengar att tjäna. Det är väl fortfarande så att det vanligaste är headhunting och sen är det ju uthyrningsföretag i kombination med arbetsförmedling där det finns lite pengar att göra. I övrigt så är företagen inte beredda att betala så därför tror jag inte det kommer hända så mycket mer än vad det är nu."

I en rapport från arbetsgruppen Privab (1999), förs på AMS' initiativ en diskussion om arbetsförmedlingens förhållande till bemanningsföretagen. Bemanningsföretag används i rapporten som ett samlat uttryck för de företag som är verksamma inom områdena rekrytering, arbetsförmedling, outsourcing, entreprenader, headhunting och uthyrning. Även

här blir det tydliggjort att de privata alternativen rör sig på en jämförelsevis liten marknad och att man i de flesta fall inte mer än tangerar den statliga arbetsförmedlingens samhällsfunktion.



(figur, bilaga 1-e)

Rekrytering står endast för 7% av bemanningsföretagens verksamhet och beaktar man då att företagets verksamhet till 72% är geografiskt placerad i Stockholm, och endast 7% i södra Sveriges sätts det i sitt rätta perspektiv. Branschen sysselsätter huvudsakligen kvinnor (76%). Även om branschen de senaste åren har vuxit snabbt med ca 40-60% per år, är den ändå relativt liten. Man sysselsätter knappt 20 000 personer eller 0.5% av den totala arbetskraften.

Resumé: I relationen till företagskunderna är det viktigt att bli betraktad som professionell.

Kontaktskapandet är viktigt. Om man lyckas att bygga upp ett förtroende finns det fördelar att göra.

Det kan vara ett sätt att senare hjälpa svaga ut på arbetsmarknaden. Man ska vara en samarbetspartner.

Till skillnad från de arbetssökande kan arbetsgivaren själv välja om han vill ha en kontakt med

arbetsförmedlaren. Utöver de traditionella sökanalerna som annons, informella vägar kan

arbetsgivare också vända sig till privata arbetsförmedlingar och rekryteringsföretag. Hur man förhåller

sig till detta diskuterades i studien, likaså huruvida konkurrensen var reell. Detta ledde även till ett

resonemang om vad det har betytt för yrkesrollen som sådan, avseende ändrat beteende men också att

den egna yrkesrollen härigenom kommit att tydliggöras. Detta eftersom det nu finns ett

jämförelseobjekt.

8. ARBETSFÖRMEDLAREN OCH ORGANISATIONEN

8.1 Om handlingsfrihet och dess konsekvenser

Som inledningsvis berättats jobbar arbetsförmedlingen mot två olika kundgrupper som har helt olika behov och där förutsättningarna för relationen är av olika karaktär. Det visar sig vara något av en omöjlig ekvation när man försöker pussla ihop den befintliga mängd personal och resurser och det antal individer och företag man i teorin är skyldig att serva. Tiden för kundkontakt är begränsad och båda parter behov går inte fullt ut att tillgodose. Härmed påverkas arbetsförmedlarens arbetssituation av organisatoriska direktiv om prioriteringar men även av hur väl dessa direktiv sammanfaller med den verklighet arbetsförmedlaren möter i sin vardag.

Som konstateras i Lipsky's teori (1980) åtnjuter arbetsförmedlaren i egenskap av "gräsrotsbyråkrat" stor handlingsfrihet och har därmed möjlighet att tolka regler och anpassa sitt eget handlings sätt till den vardagsverklighet han möter. Kontrollmöjligheterna uppifrån organisationen är relativt små och gräsrotsbyråkraten har genom sitt beslutsfattande stort inflytande i människors liv beroende av detta.

Jag har genom mina intervjuer fått uppfattningen att man arbetar ganska mycket på egen hand och att samarbete arbetsförmedlare emellan främst sker i samband med större rekryteringar på företag. Man har sina egna arbetssökande och ett antal företag som man är kontaktperson för. Det tycks inte finnas någon organiserad form för samarbete utan det är upp till var och en om man anser det vara fördelaktigt att diskutera sina ärenden med varandra för att eventuellt hitta gemensamma beröringspunkter.

Vad beträffar de sökanden och de företag som är knutna till den enskilde arbetsförmedlaren finns stort handlingsutrymme. Det är endast vid större ekonomiska beslut som det måste gå genom kontorschefen. Även om man jobbar mycket på egen hand och enligt det sätt man anser fungera bäst, så kan olikheten innebära vissa problem. Att ta olika vägar till det gemensamma målet är inte utan komplikationer. Mycket beroende av att om målet är för långt borta och för diffust, kan det inträffa att de alternativa vägarna blir alltför skilda.

Liksom barn spelar ut föräldrar mot varandra kan detta på ett liknande sätt användas av kundgrupperna gentemot arbetsförmedlaren. En arbetsförmedlare som håller mer strikt på reglerna kan ratas av kunden till förmån för en arbetsförmedlare som tolkar reglerna mer generöst. Handlingsfriheten kan med andra ord vara problematisk att hantera.

En av arbetsförmedlarna berättade för mig om en incident där företaget som besöktes ville ha ännu mera bidrag men denna gång nekades av arbetsförmedlaren:

” Jag sa det kan du inte få, och han blev så förbannad på mig, och jag sa det att det finns ju regler för det här och...[...] Nä, men han tyckte att jag var för negativ och sen så togs det upp då sedan och så hade jag en kollega som praktiserade där och då fick överta det företaget istället. Och jag vet inte riktigt hur det gick till va men jag vet att han blev väldigt besviken på mig för jag sa det..

- *'Det är ju ert ansvar va, företagets, det är ju er personal, det är ju inte AMS personal!'*

Och han blev ju då jättesur på mig för jag sa att *'va sjutton, det är ju företagets ansvar'...* Det var ju kanske inte smidigt sagt va, men det var ju faktiskt så. Nu kunde jag använt andra ord men sen det var sagt var det kört allt.”

Denna incident kan tolkas utifrån den interaktionistiska teorin. När arbetsförmedlaren inte blir bekräftad och respekterad i sin yrkesroll är det lätt att frustrationen kommer fram. Fastän rollrutinen framförts utifrån de regler som gäller så hjälper det inte när motparten inte uppfyller sin roll. I jaget är det ”Me”, den sociala delen, som agerar ut rollen. När den här inte bekräftades och försvagades, var det ”I”, den personliga spontana delen av jaget, som tog över... Detta gör att det är ännu svårare att åter bli bekräftad i den roll man ursprungligen framförde utan tillräcklig respons.

Sådana här problem skulle kunna undvikas genom en tydligare markering från kontorsledningen om vilken policy som gäller. Det behövs tydligare riktlinjer om vad som ska gälla för att inte hamna i tvetydiga situationer. Det är inte bra för kundgrupperna och inte heller bra för personalen då det kan uppstå olika läger. Detta behöver inte innebära en striktare regelstyrning utan mer om vilka linjer som ska följas. Situationer som dessa borde kunna förutses då man har lång erfarenhet från yrket. Genom att bland arbetsförmedlarna driva en *gemensam* linje i frågor likt dessa kan man undvika att vissa betraktas som en ond eller god fe. Oavsett vem man individuellt blir uppfattad som, den onda eller den goda, så står arbetsförmedlingen som en förlorare i båda fallen. Detta eftersom det signalerar inkonsekvens och godtycklighet i besluten gentemot allmänheten. Jag får intrycket att man överlag bland arbetsförmedlarna upplever en avsaknad av tydlighet.

”Nej, jag tycker att vi får vara alldeles för självständiga. Eller vi får vara självständiga, och ja, det är viktigt, men vad jag skulle vilja ha är lite mera diskussion om vilken policy kontoret ska ha i vissa frågor.”

”Man skulle ha en väldigt tydlig chef som på nåt sätt prioriterar saker tydligare... att liksom, en chef som vågar säga att 'Nu prioriterar vi det här, vi måste följa det här nu, om x antal veckor, och då vill jag veta hur det här har gått och nu får ni hitta en metod att komma dit' och så där... Som det är nu tycker jag att alla måste prioritera allt på nåt sätt. Och som man känner det så vågar man inte släppa på vissa bitar, och då blir det ingenting av nånting istället.”

Det är inte alltid lätt att fatta beslut. Olikheterna kan få till följd att man underminerar varandras auktoritet. Det visar hur viktigt det kan vara att kollektivt upprätthålla rollen.

”Det innebär det att vissa kunder säger det att - och där syndar jag också - vissa kunder kan då gå till min kollega, dom säger det att de kan inte gå till mig för att jag ställer såna jävla krav och så går dom till en kollega istället, ja han är bra.”

Om man ser på situationen utifrån den symboliska interaktionismen framträder problematiken på ett djupare plan. Man utför rollrutinen på olika vis och detta gör då att det egna rollframförandet motverkas av kollegan. Bristen på samstämmighet inom teamet kan medföra att yrkesrollen som sådan ifrågasätts av publiken. Likaså innebär för stora variationer att rollen blir svårdefinierad och agerandet därmed ej trovärdigt inför åskådaren. Detta drabbar både den enskilde rollinnehavaren, i detta fall arbetsförmedlaren, och därmed även organisationens möjlighet att genomföra sitt samhällsuppdrag framgångsrikt.

8.2 Organisationens utveckling

Redan 1989 i en rapport från arbetsdepartementet hävdar man att ”en förutsättning för att kunna öka af:s andel av de lediga platserna är att det platsinriktade arbetssättet fortsätter och utvecklas vidare”. Detta skulle förverkligas genom att man utvecklar kontakterna med små och medelstora företag. (SOU, 1990:12)

Detta är något som fortfarande är centralt i de direktiv som går ut från AMS. Ett mer företags- och platsinriktat arbete. Värt att notera är också att idag kännetecknas situationen av att man är utsatt för konkurrens, vilket man inte var då rapporten publicerades. Idag har arbetssökande och företag ett privat alternativ till den offentliga arbetsförmedlingen i form av den växande skara rekryterings- och uthyrningsföretag som etablerar sig på marknaden.

Den lokala förmedlingen styrs av centrala direktiv från AMS men kan ändå inom vissa ramar välja hur man vill arbeta. Samma förhållande kännetecknar relationen mellan arbetsförmedlaren och förmedlingskontoret. Inom ramen för förmedlingens policy väljer man själv hur man vill arbeta.

Ibland är det svårt för förmedlingskontoren att följa direktiv när omständigheterna är som de är och man inte får särskilda resurser tilldelade. Som exempel kan nämnas att man gick ut med centrala direktiv att förmedlingarna ska arbeta mer ut mot företagen men samtidigt har man ju fortfarande lika många arbetssökanden att ta hand om. Arbetsförmedlarna menar att man vet ju att man borde satsa mer på företagsbesök och gå ut mer när man har företag som söker folk men samtidigt så kan man inte göra mycket åt det när tiden måste läggas på att ta hand om de sökande.

”för det är jag som prioriterar vad jag ska göra. Det är ju ingen annan egentligen va... bedömer jag att jag måste lägga mer tid på företagskontakter så gör jag det.”

Man har två sorters kunder; de arbetssökande och företagskunderna. Samtidigt blir man hela tiden blir påmind om just de arbetssökande eftersom det är dem man hela tiden ser och hör och som kommer och knackar på dörren. De arbetssökande är fler än företagskunderna och det är naturligt att de hamnar i fokus.

Det är således inte bara traditionen som gör att man arbetar sökande-inriktat utan mycket i det praktiska konkreta arbetet gör att denna bild befästs.. Någon av de intervjuade menade också att företagen har ju faktiskt alternativ medan de arbetssökande bara har dem och det är något man som arbetsförmedlare inte kan strunta i.

”Vi försöker få arbetssökanden att ta mycket ansvar själva och att utveckla direktserVICEN, så att folk känner att de kan arbeta ganska självständigt, dom som *kan* det va... så att inte *alla* står vid dörren och måste ha den där individuella servicen. Det är det som är tanken på sikt, att vi ska kunna frigöra tid för företagskontakter genom att bygga ut direktserVICEN.”

Utvecklandet av teknologin leder på sikt till stora tidsbesparingar. En annan effekt är att organisationen blir mer öppen och att människor kan utnyttja arbetsförmedlingens tjänster utan att behöva komma dit.

Vid tiden för denna studie hade platsbanken och sökandebanken på Internet etablerats och man arbetade med att marknadsföra detta utåt. Det var 1998/99 inte lika självklart som det är idag år 2002 att lägga in CV och registrera sig på nätet. Det fanns också platsautomater på förmedlingen där man som arbetssökande själv kunde leta jobb. Man kunde även göra intressetester för att se vilka yrken som passade en och i samband med detta även få mer information om yrkesinnehåll och vilken utbildning som krävdes etc.

8.3 Arbetsförmedlarnas preferenser

I mina samtal med arbetsförmedlarna pratade vi en del om skillnaderna mellan kundgrupperna – arbetssökande och företag. Vi kom bland annat in på ämnen som vilken av kundrelationerna man upplevde sig vara bäst på och fördelar och nackdelar med att arbeta selektivt mot en kundgrupp. Det verkar som att många anser sig vara *bättre på företagskontakter*; att det är där ens styrka ligger. En del anser dock att relationen med kundgrupperna är likvärdig och att båda sidor ger stor stimulans. Ingen har dock framhåvt själva kontakten med arbetssökande som det man är bäst på och det som är mest stimulerande. Ändå är det kontakterna med de arbetssökande som upptar den dominerande delen av arbetstiden. I genomsnitt ägnas ca 20% av arbetstiden åt företagskontakter och resten går till arbetssökande och administrativt arbete. Eftersom man har mest rutin och erfarenhet av kontakter med de arbetssökande hade jag trott att man snarare skulle ansett sig vara mer skicklig inom detta fält.

Detta ledde till att jag började fundera på vad som kunde ligga till grund för en sådan bedömning.

1. Likheten i roller – två professionella yrkesroller som möts.
2. Kontakten med företagen leder ofta till något positivt, d v s att jobb kommer in, vilket kan göra att man upplever denna relation vara mer produktiv och därmed en situation där ens yrkesskicklighet kan mätas.
3. Att företagskontakter är mindre frekventa än de med arbetssökande kan göra att man är mer skärpt och fokuserad, vilket också positivt återverkar på den upplevda kvaliteten i kontakten. Likaså att det blir en möjlighet att ”komma ut” från kontoret – variation i arbetet.

I mina intervjuer kom det ett flertal gånger fram att man diskuterat för- och nackdelar med att dela upp och arbeta antingen mot sökanden eller mot företag. På ett sätt kan det ge

effektivitetsfördelar och att man kan finslipa sina kunskaper och talanger men det finns också organisatoriska nackdelar med det. En förmedlare menar:

”Ja, jag har ju varit förespråkare för att ha just en företagservice-grupp, men samtidigt så vet jag ju också att det är viktigt också med den här sökandekontakten. Att se vad jag har för produkter så att säga, vad jag har för nånting att erbjuda arbetsgivaren. Så att jag inte sitter där ute och sticker ut hakan och sen när jag kommer tillbaka så ser jag att jag inte kan tillfredsställa deras behov.”

”Fördelarna det är just kunskapen alltså, branschkunskapen och det finns oerhört mycket att göra ute på arbetsmarknaden... vi skulle alltså ut och dammsuga hela arbetsmarknaden.”

8.4 Om den egna organisationen

Generellt verkar arbetsförmedlarna tycka att man är ganska bra på Landskronas förmedling. Det finns en stolthet över både den egna yrkesrollen och det kontor där man arbetar. Man berättar att det är vanligt att man här ligger lite före. När det kommer centrala direktiv, t ex att förmedlingarna i landet under hösten (-98) ska datorisera och bli mer moderna, så har deras egen förmedling redan gjort det under våren på eget initiativ. Överlag verkar man ligga ett steg före. En förmedlare berättar för mig:

”Jag tror vi har tidigt varit ganska långt framme vad det gäller att knyta kontakter med företagen här. Det är en stad, kommun som är lagom stor för att man ska kunna överblicka branscher och så här va... Det finns ju ett uppbyggt nätverk. Man känner varandra ganska väl inom, låt oss säga t ex kommunens utvecklingsstiftelse, som då är en näringslivsenhet. Vi har då t ex kontakt med nya företag som kommer och etablerar sig, och dom tar kontakt med oss och vi träffar företaget. På det viset är det ganska offensivt. Så det tror jag är vår största fördel vi har, men sen tycker jag inte att vi har arbetat tillräckligt offensivt själva.”

”Nåt som utmärker det här kontoret också, tycker jag, det är vår satsning på ”starta eget”. Vi har ju en person som på halvtid jobbar med det och tar Svalövs ärenden när det gäller ”starta eget” också.

En annan förmedlare säger:

”Det här att vi oftast är ett steg före centralt länsarbetsnämnden, AMS, på förmedlingen här, det tyckte jag var lite ’bullshit’ när jag kom hit... Men det stämmer faktiskt! På många olika sätt så är vi det. Fast det är väl att det är många som engagerar sig så att säga... Men att merparten här engagerar sig faktiskt, det måste bero på det.”

Det hindrar dock inte att det kan bli bättre och bland arbetsförmedlarna fanns många tankar om hur organisationen skulle kunna förändras. Några önskemål/visioner som kom fram var:

- Servicegraden skulle kunna förbättras genom mer flexibla öppettider:

” Vi är ju inte till för oss själva om vi nu ska hårdra det, utan vi är ju till för våra kunder, om vi nu ska använda det ordet, så öppettiderna är väl lite galna. /.../ Det kunde vara lite mer flexibelt. Dom gjorde ju det nere i Malmö, på Triangeln. Det startade ju då när varuhuset öppnade kl. 10 och så stänger det vid 19, och sen så körde man då på lördagarna också, jag tror det var 10 till 14. Så fick de 500 spänn extra de som ställde upp.”

- Organisationens struktur

Det fanns synpunkter om att branschlagen är (för) stora och kanske inte det rätta forumet för dialog och utveckling. Det kom förslag om att satsa på att skapa lite mindre grupper som jobbar med speciella frågor. Som det är nu upplever arbetsförmedlaren ifråga att kontoret delas mitt itu kopplat till de två branschlagen. Man tycker det är svårt att få den riktiga närheten och kommunikationen i för stora grupper.

- Det framkom även synpunkter på systerorganisationen Arbetsmarknadsinstitutet, som är beläget en våning ovanför arbetsförmedlingen.

”För det första skulle jag avskaffa AMI. Det är en sak som jag tänkt ända sen jag började. Hur kan man vara så att säga två organisationer som jobbar med samma människor?”

- Man tycker att man skulle behöva arbeta mer planerat och målinriktat med företagskontakter. Överlag ha ett utökat samarbete med näringslivet. Det kan ske genom företagsbesök eller att man bjuder in och arrangerar träffar på förmedlingen eller har rekryteringsdagar.
- Det finns också önskemål om en kartläggning av personalresurser. På så vis kan man få rätt man på rätt plats och utvecklas i organisationen.

Angående möjligheten att få gensvar och genomföra nya idéer, upplevde jag att inställningen varierade. En del av förmedlarna var mycket positiva och menade att ska man driva genom någon förändring, så gäller det att passa på under denna kontorschef. Andra såg mer krasst på det och koncentrerade sig på att utveckla kvalitet inom sin egen sfär.

8.5 Rekryteringsprofilens betydelse

Av intervjuerna framgår att det skett förändring. De nya är i större utsträckning unga och akademiker medan de som varit anställda länge ofta har facklig bakgrund och erfarenheter från industrin.

I studien ”AMS-kulturen, rekryteringen och personalen” (1998) resonerar Tryggve Gustavsson kring den förändring som har skett. Intervjuer med chefer på olika länsarbetsnämnder visar hur arbetslivserfarenhet blivit mindre viktigt och i viss mån kommit att ersättas av högre krav på utbildning. Den ökade andelen akademiker inom AMS ses som en naturlig anpassning till den generellt höjda utbildningsnivån i samhället. Personalens kompetens måste avspegla samhällets struktur. I början på 80-talet var det vanligt att de aspiranter som antogs ofta var socionomer, hade facklig bakgrund eller erfarenhet från verkstadsgolvet. Detta kan ställas mot de anställningar som gjordes i Örebro län hösten 1997, där samtliga tjugo anställda hade högskoleutbildning inom områden som t ex personaladministration, ekonomi och marknadsföring. Andra förändringar är att det finns en strävan att sänka den höga medelåldern inom verket och man anställer därför gärna yngre medarbetare. Enligt den personalchef som Gustavsson (1998:188) intervjuar angående rekryteringar finns det också en annan faktor som i hög grad uppmärksammas vid nyanställningar: *Men det som vi tillmäter störst betydelse idag är den sociala kompetensen. På köpet får vi medarbetare med goda ledaregenskaper, och det är en förmåga som ofta är svår att förvärva.*”

Även i min egen studie av Landskronas arbetsförmedlare framträder alltså den rekryterings-trend som tycks råda inom AMS. En arbetsförmedlare säger:

”Det är ju många kollegor alltså, gamla kollegor, som en gång rekryterades för att de hade väldigt goda kontakter, de hade jobbat kanske fackligt, de hade jobbat ute i industrin kanske, de hade mycket nätverk här lokalt förankrade [...] men sen så märkte man ju hur det kom in yngre och yngre och sen hur också rekryteringsbasen, alltså hur urvalet varit nu på sista tiden då... och att nu finns det liksom två läger här eller... Det ena är unga akademiker...ofta...som är nyutbildade, som inte har nåt kontaktnät, som inte heller bor i stan. Vi ser ju här (räknar upp olika anställda) har inte nån arbetslivserfarenhet innan de började jobba här t ex och sen så har vi dom här kvar då, som har jobbat på varvet i x antal år, och de vet precis hur Olle Bengtsson funkar och de vet precis vilken förman som var där då och då och hur det har ändrat sig och företagen som tagit över..”

Detta kan ha olika påverkan på det sociala fält som arbetsförmedlingen utgör. Dels finns det generellt en spänning mellan nya och äldre medarbetare, som beror av den ständigt pågående

kampen om vilka lagar och regler som ska styra fältet. Kopplats till varje specifikt fält finns ett specifikt kapital som ger auktoritet att bestämma vad som gäller.

Bourdieu (1992) visar hur skillnaderna i kapital påverkar individernas strategier angående om fältets struktur ska bevaras eller förändras. Nyinkomna har en mindre mängd specifikt kapital i förhållande till de etablerade. De äldre kommer utifrån Bourdieus teori att ägna sig åt olika konserveringsstrategier, där man drar fördel av ett ackumulerat specifikt kapital. De yngre kommer att motverka detta med olika omkastningsstrategier som syftar till en devalvering av det ackumulerade kapitalet som de dominerande har, genom bland annat omtolkning av värderingsprinciper.

Förstått utifrån Bourdieus termer kan alltså förändringen i rekryteringsprofilen uppfattas som ett skifte av vilket specifikt kapital som ger auktoritet. Detta kommer ha inverkan på fältets struktur eftersom det är innehavarna av det dominerande kapitalet som skapar spelreglerna.

Vad händer när man nyrekryter utifrån annan sorts kapital? Arbetsförmedlaren fortsätter sitt resonemang om förändringen i rekrytering:

”Och X (en kollega) då... som varit fackligt aktiv och varit jämt och har total koll... Så det blir ju ganska intressant att se hur det kommer funka sen när de här försvinner då som har utvecklat alla de här gamla gedigna personliga kontakterna och så kommer de här nya då som inte... och så är ju jag också.”

Bourdieu talar om hur de som dominerar fältet kommer att försvara de befintliga spelreglerna medan de nyinträdande kommer att utmana reglerna. I mötet med praktiker ser jag att teorin i viss mån bekräftas. En av de arbetsförmedlare som intervjuades konstaterade att det verkar som att man är mer pigg på att förändra när man är ny och ung.

”Ju yngre man är så är man ju oerhört intresserad av att förändra snabbt. Här är det så.”

Detta skulle kunna stämma med att om man har jobbat länge på förmedlingen har man antingen genomfört sina idéer alternativt accepterat de regler som styr verksamheten och är nöjd med ordningen.

Ur ett sociologiskt perspektiv tolkar jag detta som följande. Om aktörerna i fältet inledningsvis har olika syn beroende av sitt habitus, men efter en längre tid i fältet kommer att dela den gemensamma synen på hur spelreglerna ska se ut... I så fall skulle det kunna innebära att man övertar/förenar andras sätt att se och förstå världen med sin egen. D v s att det egna synsättet prövas och vägs mot alternativa sätt, med andra ord, att andras habitus i viss mån integreras med delar av ens eget habitus. Om individen inledningsvis revolterar men sedan kommer att medverka i uppbärandet av fältets sociala regler kan det tolkas som att man integrerat en kollektiv syn på fältets regler och gjort till en del av sitt eget habitus. Jag anser att man här kan dra vissa paralleller med Mead och interaktionens betydelse för jagets utveckling.

Resumé: Vi har funnit att arbetsförmedlarnas handlingsfrihet kan ha negativa konsekvenser. Bristande tydlighet i regelverket och avsaknad av tydlig policy gör att två arbetsförmedlare kan fatta helt olika beslut avseende liknande fall. Detta kan utnyttjas av kundgrupper och göra att förmedlare spelas ut mot varandra. I förlängningen skadar detta trovärdigheten. Verksamhetens inriktning avseende kundgrupperna är också något diffus. Även om man får centrala direktiv kan man ändå inte släppa existerande prioriteringar eftersom man är en myndighet och de arbetssökande måste ges service. Teknologin har haft stor betydelse och underlättar möjligheten att gå ut och arbeta utifrån givna direktiv. Arbetsförmedlarna upplever sig generellt vara mycket bättre på företagsrelationer än på kontakter med de arbetssökande. Detta trots att man dagligen, genom det stora flödet arbetssökande, tränas i denna kontakt. Det typiska i företagsrelationen är dock att det är två yrkesroller som möts. Man är ganska nöjd med sitt lokala förmedlingskontor och ligger ofta ett steg före de centrala påbuden om utveckling. Rekryteringsmönstret har på senare tid ändrats vilket antas ge effekter på hur yrkesrollen kommer att utvecklas framöver.

9. SAMMANFATTNING

Det skenbart enkla är komplicerat när man går under ytan. Som jag uppfattat det är det just den samlade helhet som arbetsförmedlaren ständigt måste förhålla sig till, som utgör problematiken kring yrkesrollen. Man har å ena sidan en stor grad av handlingsfrihet, men å andra sidan kan man inte göra så mycket åt det som är nyckeln till lösningen. D v s man kan inte på egen hand skapa arbeten att sända de arbetssökanden till.

Som jag i de tre föregående kapitlen har försökt att visa, har arbetsförmedlaren en rad olika intressen från olika parter att ta hänsyn till.

I relationen mot den arbetssökande är det viktigt att vara lyhörd och skapa en situation där den arbetssökande känner förtroende. Utan detta förtroende kan det vara svårt att få tillgång till den information man som arbetsförmedlare behöver för att göra ett bra jobb. Samtidigt är det delvis innehållet i den egna yrkesrollen som kan motverka tillgången till denna information. Då arbetsförmedlaren har en myndighetsfunktion kan den arbetssökande dra sig för att berätta något som ur denna aspekt kan vara till nackdel för dem. Vad som mer motverkar tillgången till information är kombinationen tid och arbetslösa. Det stora antalet gör att de blir anonyma och i viss mån omvandlas i byråkratiska koder för att kunna sorteras in i det administrativa systemet. Man kan inte heller förväntas ha en personlig kännedom om ett så stort antal kunder.

I likhet med andra yrkesroller som möter människor i behov av hjälp, kan det uppstå otydligheter i gränssättningen. Både för arbetsförmedlaren själv och för den arbetssökande. Även kollegor sinsemellan finns det variationer för vad som är korrekt förfarande inom yrkesrollen. Anledningen till detta kan spåras tillbaka till att man arbetar med situationer som kan vara av så individuell karaktär att det är svårt detaljerat ange varje moment i ett regelverk. Det finns ett regelverk att tillgå, men man kan som några av förmedlarna uttryckte det, tänja på reglerna. Man har en avsevärd handlingsfrihet vad gäller hanteringen av de egna ärendena.

I relationen mot arbetsgivarna har man inte samma självklara övertag, utan befinner sig mer på samma nivå. I denna relation är det i så fall arbetsförmedlaren som kan uppfattas stå i en beroendeställning gentemot arbetsgivaren. Företagen kan välja alternativa rekryteringsvägar.

I detta avseende är man beroende av goda relationer med arbetsgivarna för att kunna uppfylla sin funktion som förmedlare. Samtidigt finns här ett dilemma. Den part man är mest beroende av i sin yrkesroll, är den part man har minst tid att ägna sig åt. Tidsbristen gör att arbetsdagen främst ägnas åt de som man är skyldig att serva och som är de som befinner sig i majoritet, d v s de arbetssökande.

Avregleringen av det statliga monopolet på arbetsförmedling har medfört att ett stort antal privata rekryterings- och bemanningsföretag dykt upp på marknaden. Hur man från arbetsförmedlingens sida officiellt ska förhålla sig till detta har numera utretts i rapporter. Vad beträffar arbetsförmedlarna i min egen studie var reaktionerna blandade. På ett sätt kunde de ses som kollegor som avlastar det stora antalet sökande. Men trots allt handlar det kanske inte om avlastning eftersom de privata har möjlighet att välja ut de som är mest gångbara på arbetsmarknaden. Dessa arbetssökande hade förmodligen ändå varit relativt självgående. Man uttryckte vissa farhågor om segregering av arbetskraften, där de privata tog hand om de starka och där statliga arbetsförmedlingen fick ägna sig åt de svaga som är mer resurskrävande. En sådan uppdelning kommer på sikt förändra yrkesrollen, och det var möjligen denna utveckling man var orolig för. Att man skulle gå från arbetsförmedling i dess ordagranna bemärkelse, d v s rekrytering, till att ägna sig åt de sociala aspekterna av arbetslösheten.

Vad man upplevde positivt var dels att det fanns ännu en hjälpinstans för de arbetssökande men också att man som organisation fick konkurrens och därmed blev sporrad att öka sin egen kvalitet. Fram för allt fick man ett jämförelseobjekt. Något att utvärdera sig själv emot. Men samtidigt arbetar man utifrån helt olika premisser och någon objektiv jämförelse kan därför inte ske.

Organisatoriskt är möjligheterna att påverka goda, åtminstone officiellt. Man har en relativt platt organisation men även i platta organisationer finns nivåskillnader. Möjligheten att föra igenom idéer kommer också påverkas av vem som för närvarande är kontorschef. Dessa tycks ha en tendens att skifta med några års mellanrum. Kanske bidrar detta till vitaliteten på kontoret och att man blir mer självgående som anställd.

Baserat på den information jag fått i samband med denna studie tycker jag inte det råder något tvivel om att arbetsförmedlarens yrkesroll uppfyller de kriterier som ställs för att betraktas som ”gräsrotsbyråkrat”.

10. AVSLUTANDE DISKUSSION

Min spontana tanke går till de s k ”15-spelen” som var populära under min barndom. Ett tricksigt runtflyttande av 14 brickor där man hade en ledig lucka. Om man var tillräckligt skicklig kunde man få alla brickor i rätt ordning, som kunde vara vågrät, lodrät eller hur man nu själv ansåg det borde ordnas. Man hade en ram som begränsade flyttandet men i övrigt kunde man flytta brickorna så gott man kunde.

Det finns mycket i det gamla ”15-spelet” som liknar arbetsförmedlingens villkor. Man kan på de individuella förmedlingskontoren bestämma om man vill flytta ”vågrätt” eller ”lodrätt” beroende av den lokala arbetsmarknadens utformning eller egna preferenser. Ibland går det ut centrala direktiv med påbud om att flytta på ett visst sätt. Men i slutändan är det ändå samma brickor som flyttas runt. Samhällsuppdraget är tydligt och man får i stort anpassa sig till vilka aktörer som finns på marknaden. Man fungerar som en länkande mellanhand som sätter brickorna på rätt plats på arbetsmarknaden

Som ämbetsman i samhällets tjänst kommer man i sin yrkesroll av naturliga skäl påverkas av de förändringar samhället självt genomgår. Vad som händer på makroplan kan beräknas ha genomslag på de villkor man som tjänsteman möter i sin vardag. Samhällets utveckling skapar nya situationer där såväl kraven på samordning som på arbetsmarknadspolitiska åtgärdsbehov kommer att variera.

Teknologins utveckling har redan skapat nya strukturella möjligheter och som en direkt följd av detta har man på denna förmedling kunnat målinrikta sitt arbete i högre grad. Under de fåtal år som passerat sedan arbetet med denna studie inleddes har mycket hänt och möjligheterna att tillgodogöra sig arbetsförmedlingens tjänster har ökat oerhört. Mycket bygger på självservice och det är detta som frigör tid som är en av de resurser arbetsförmedlarna led kronisk brist på förut.

Även på mikroplan uppstår ständigt potentiell förändring (som i förlängningen kan komma få genomslag även på makroplan). Som exempel kan nämnas relationen mellan arbetslös och arbetsförmedlare. I vart och ett av dessa möten med en arbetslös så har arbetsförmedlaren en möjlighet att påverka både tolkningen och förståelsen av vad som ingår i handlingsmönstret,

d v s hur yrkesrollen arbetsförmedlare skall förstås. Arbetsförmedlaren har ett övertag genom att man befinner sig på deras hemmaplan. Relationen äger i de flesta fall rum på den scen/fält där de själva avgör vad som är rätt beteendekod och hur spelreglerna ska tolkas. Det är främst personalen på arbetsförmedlingen som påverkar vilket kapital som är legitimt i fältet. De arbetssökande är där alldeles för kort tid för att kunna delta i striden om spelreglerna. Dessutom befinner de sig i en beroendeställning. Många har under de senaste åren nyanmält sig som arbetslösa/arbetssökande, från att tidigare ha haft jobb, så är det en ny roll de träder in i. Det är en roll där arbetsförmedlaren av erfarenhet vet hur situationen definieras, medan rollen är ny och måste läras av motparten. Man skulle kunna tänka sig att just eftersom det har skett en så stor ökning av arbetslösheten och därmed ett ökat antal människor kommer i kontakt med arbetsförmedlare, så har också möjligheten till omtolkning och förändring av rollen ökat. Detta eftersom en förändring sker i samspel och underlaget för att ha ett sådant samspel har ökat i takt med arbetslösheten.

Nya tider nya namn

En viktig förändring som skett efter att intervjuerna genomfördes är att benämningen av yrkesrollen ändrats. När jag gjorde mina intervjuer var det med *platsförmedlare*, idag finns inte denna benämning kvar. Efter omorganisationen ändrades tituleringen och alla heter utåt sett numera *arbetsförmedlare*. Internt kan en arbetsförmedlare vara informatör, rådgivare och/eller handledare. De tjänster man tillhandahåller inom kundservice är främst av informativ karaktär, medan man i tilläggservice ofta fungerar som handledare. Inom företagservice har man en rådgivande roll. Eftersom man till viss del arbetar över gränserna kan en arbetsförmedlare uppbära flera interna roller allt beroende av ärendets art men externt benämns alla arbetsförmedlare.

Redan när jag genomförde intervjuerna skymtade de första tecknen på förändring. På åtta av mina intervjupersoners visitkort stod det platsförmedlare, men på den nionde som var den senast anställde stod det arbetsförmedlare. När AMS idag nyrekryterar är det alltså arbetsförmedlare man söker. För tydlighetens skull har jag genomgående i uppsatsen använt benämningen arbetsförmedlare eftersom det är vad det kallas idag.

Man kan här undra vad som föranlett namnbytet. Är det en markering att man numera förmedlar arbeten och inte platser? En plats är ett mer diffust begrepp och man associerar möjligen till platser i olika åtgärdsprogram.

Vad hände sen?

Vid tiden för undersökningen, 1998-99, var man ett av AMS försökskontor i syfte att öka kvaliteten inom organisationen. Detta projekt är nu avslutat sedan ca ett år tillbaka men kvaliteten lever kvar.

När jag gjorde mina intervjuer hade planerna på en förändring så smått börjat. Man talade om att skapa en kundservicegrupp som skulle kunna ge de sökande mer direkt information och möjlighet att snabbt bli bemött. Personalen fick anmäla sitt intresse om de ville ingå i denna grupp. Nu har det skett.

För ca 2 år sedan genomfördes en stor omorganisation. AF Landskrona, AF Svalöv samt AMI slogs samman till ett kontor. Från att ha varit 49 anställda utspritt på de tre kontoren minskade man ner till att bli 24 i den nya sammanslagna organisationen. Det finns tre huvudsakliga funktioner; kundservice, företagservice och tilläggservice.

Rent praktiskt fungerar det så att kundservicegruppen har den första kontakten, tar emot de arbetssökande under den första 2-4-månadsperioden. Både Landskrona- och Svalövskontoret finns kvar. Personalen i kundservicegruppen är inte uppdelade efter ort utan man cirkulerar och arbetar vissa dagar i Landskrona andra i Svalöv.

Tilläggservice är också inriktade på de arbetssökande och är av mer utredande karaktär. Man arbetar med aktivitetsgarantin. Här finns möjligheterna att gå djupare in i ärendet för att se om den arbetssökande behöver kompletterande utbildning eller annat för att komma in på arbetsmarknaden.

I företagservice är man fysiskt placerad i Landskrona men de företagskontakter man handhar täcker hela regionen. Under ett år görs ca 300 företagsbesök. I samband med bildandet av företagservicegruppen gjordes detta som en ”kraftsamling” med support från den konsultfirma som tidigare arrangerat utbildning i företagskontakter.

Indelningen har gjort det möjligt att bli mer effektiv och bland annat skapat utrymme att arbeta mer företagsinriktat. Men även inom företagsgruppen har man ändå hand om den andra kundgruppen, de arbetssökande. Framför allt de i behov av tilläggservice tar mycket tid i anspråk. Men trots allt bedöms ca halva tiden kunna riktas in på företagskontakter.

I intervjuerna framkom önskemål om att arbeta mer koncentrerat mot företagen och det känns roligt att se att deras önskningar infriats. Kan detta möjligen ses som ett konkret bevis på deras påverkansmöjligheter inom organisationen? Vad som kan ha påverkat är sedan intervjuerna gjordes har förmedlingen bytt kontorschefer två gånger! Detta är något som hade varit intressant att undersöka vidare, d v s hur mycket har ledarskapet på förmedlingen betytt för hur yrkesrollen formats?

Här kan man också göra kopplingar till den bristande kontinuitet som kan hindra verksamheten då den är politiskt styrd och finansieras av anslag. Man verkar ha stor rotation på kontorschefer. Det kan vara både positivt och negativt. Förhoppningsvis har det haft en positiv effekt och det verkar som att det kanske delvis kan vara detta som bidrar till att man ligger så framme vad gäller utveckling. Men å andra sidan hade det förmodligen inte fungerat om inte de anställda hade haft god förståelse för den egna verksamheten och varit medvetna om vilka behov som ska prioriteras.

Vad gäller synpunkterna på AMI är det kanske inte nedlagt men numer inkorporerat i verksamheten. Man är inte längre två olika organisationer som arbetar med samma människor. Nu arbetar man tillsammans sida vid sida.

Aktuell forskning

På uppdrag av AMS har Centrum för Arbetsmarknadspolitisk Forskning, CAPO, i ett projekt under november 2000 till oktober 2001 mätt hur effektivt bemanningsföretaget Olsten i Södertälje är i förhållande till Hansacompagniets arbetsförmedling i Malmö, avseende att få ut långtidsarbetslösa invandrare i arbete. Tyvärr kunde jag inte publicera dessa resultat här, men den som vill veta hur det gick kan runt midsommar hålla utkik efter denna rapport, då den enligt Professor Lars Behrenz beräknas vara klar.

REFERENSER

Ahrne, G & Johansson, K-E & Johansson, R. (1985). *Vad gör de där inne på arbetsförmedlingen?* Projektet ”Byråkrati och makt i Krångelsverige”. Arbetsrapport nr 1. Uppsala: Reprocentralen HSC.

Andersen, H & Kaspersen, L B (red). *Klassisk och modern samhällsteori*. Lund: Studentlitteratur.

Behrenz, L. (1998). *Essays on the employment service and employers' recruitment behaviour*. Lund Economic Studies nr 79.

Berg, L-E & Boglind, A & Leissner, T & Månsson, P & Värnlund, H. (1982). *Medvetandets sociologi. En introduktion till symbolisk interaktionism*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Blumer, H, (1986). *Symbolic interactionism. Perspective and method*. University of California Press.

Bourdieu, P. (1992). *Kultur och kritik*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos.

Branthe, T & Fasth, E. (1982). *Termer i sociologi. Innebörd och sammanhang*. Lund: Liber

Bryman, A, (1997). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Callewaert, S. (1999). ”Pierre Bourdieu” ur Andersen, H & Kaspersen, L B (red). *Klassisk och modern samhällsteori*. Lund: Studentlitteratur.

Goffman, E. (1994). *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Rabén Prisma.

Granberg, O (1994). *Personaladministration och organisationsutveckling*. Natur och Kultur.

Gustavsson, T. (1998). "AMS-kulturen, rekryteringen och personalen" ur Molin, Berndt (red), *Visioner & vardagar. 50 års aktiv arbetsmarknadspolitik*. AMS.

Holme, I M & Solvang, B K. (1986). *Metodevalg og metodebruk*. Kristiansand: TANO.

Jansson, F, (1999). *Informationsflödet och rekryteringsprocessen. En kunskapsöversikt med Arbetsförmedlingens roll i fokus*. Rapporten, Ura 1999:14, utges av AMS utredningsenhet.

Johansson, R (1992). *Vid byråkratins gränser. Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Arkiv Förlag.

Kjær Jensen, M. (1991). *Kvalitative metoder i anvendt samfundsforskning*. Köpenhamn: Socialforskningsinstituttet.

Lantz, A, (1993). *Intervjumetodik*. Lund; Studentlitteratur.

Lennerlöf, L (red) (1991). *Människan i arbetslivet. Beteendevetenskaplig arbetsmiljöforskning*. Stockholm: Allmänna Förlaget.

Liedholm, M. (1999) ."Kvalitativ metod i olika design – en jämförelse" ur Sjöberg, Katarina (red), *Mer än bara kalla fakta. Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation

Mead, G H. (1995). *Medvetandet, jaget och samhället från socialbehavioristisk ståndpunkt*. Lund: Argos Förlag

Moe, S (1995). *Sociologisk teori*. Lund: Studentlitteratur

Månsson, P. (1982). "Roller och symbolisk interaktion" ur Berg, L et al. *Medvetandets sociologi. En introduktion till symbolisk interaktionism*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Okeke, S. (1999). *Arbetsförmedlingens marknadsandelar 1999 och 2000*. Rapporten, Ura 2001:8, utges av AMS Utredningsenhet.

Privab (arbetsgrupp), (1999). *Arbetsförmedlingens förhållande till bemanningsföretag*. Rapporten, Ain 1999:2, utges av Enheten för arbetsmarknadsservice.

Ritzer, G. (1996). *Sociological theory, 4th ed.* McGraw-Hill.

Sjöberg, Katarina (red), (1999). *Mer än bara kalla fakta. Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

Stymne, I. (1991) "Klientrelaterat arbete" ur Lennerlöf, Lennart (red),. *Människan i arbetslivet. Beteendevetenskaplig arbetsmiljöforskning*. Stockholm: Allmänna Förlaget.

SOU., 1990:31. *Perspektiv på arbetsförmedlingen. Betänkande av delegationen för arbetsmarknadspolitisk forskning (EFA)*. Stockholm. Arbetsmarknadsdepartementet.

Trost, J. & Levin I. (1996). *Att förstå vardagen. Med ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur

Wadensjö, E. (1998) "Arbetsmarknadspolitiken under AMS's första halvsekel" ur Molin, Berndt (red),. *Visioner & vardagar. 50 års aktiv arbetsmarknadspolitik*. AMS.

Introduktionsintervju

Den första omgången intervjuer bestod av allmänna frågor om attityder, synen på konkurrens och effekten av kvalitetsarbetet. Det var ämnen som kommit upp under de förberedande mötena där bland annat kontorschefen deltog.

1. Hur länge har du jobbat här? Har du jobbat på andra ställen förut? (inom och utom organisationen)
2. Tror du att sättet att jobba med företagskontakter här i landskrona skiljer sig från andra kontor i landet? Hur i så fall?
3. Vilken uppfattning tror du folk i allmänhet har av Af, vilka associationer?
4. Vilken bild hade du själv av Af innan du började jobba här?
5. Hur ser företagen på Af tror du? Är man en självklar samarbetspartner ur företagens perspektiv?
6. Den bild av Af som presenteras i media – upplever du att den är mest positiv eller negativ? Stämmer bilden överens med hur du uppfattar organisationen?
7. Hur känner du inför konkurrensen av de privata arbetsförmedlingarna?
8. Har det haft någon inverkan på ditt sätt att arbeta mot företagen?
9. Vad tror du mest skiljer sig åt vad gäller arbetssättet på en privat resp. offentlig arbetsförmedling? Är det någon skillnad i sättet att jobba?
10. Ni har under de senare åren haft ett omfattande kvalitetsarbete här på Landskronas Af. Uppfattar du det som att folk är medvetna om er nya förändrade organisation, att ni gjort en kvalitetssatsning? Har folks/företagens inställning mot er förändrats under åren?
11. Vad har kvalitetsarbetet betytt för dig personligen? Har dina yrkesrelationer blivit annorlunda?

Guide till djupintervju

En vanlig arbetsdag
Struktur Feedback

Människan bakom
Yrkesrollen

Företagsbesök
Syfte Kontakt
Strategi

Service

Arbetsökande
Kontakt
Förväntningar

Negativa attityder
Hur hanterar man det?

Organisationen
Påverkan
Kommunikation

Om Jag fick bestämma...

Myndighet
Regelverk

Handlingsfrihet
?