

# Upplevelsen av stöd och matchning

---

ur ett deltagarperspektiv

Filip Bosevski

---

Handledare

Agneta Wångdahl Flinck



Lunds universitet  
Sociologiska institutionen  
Avdelningen för pedagogik

***Abstract***

Arbetets art: Kandidatuppsats

Sidantal: 46

Titel: Upplevelsen av stöd och matchning – ur ett deltagarperspektiv

Författare: Filip Bosevski

Handledare: Agneta Wångdahl Flinck

Datum: 2015-01-20

Enligt Statistiska centralbyrån var 349 000 personer arbetslösa i oktober, 2015. Arbetsförmedlingen vidtar olika åtgärder och en av dem är samarbeten med olika leverantörer. Arbetsförmedlingen köper således tjänster från leverantörerna. Tjänsten stöd och matchning påbörjades december, 2014. Arbets sökande som blir anvisade till tjänsten får bland annat stöd i sitt arbetssökande i form av ansökningshandlingar och intervjuteknik. Syftet med den här uppsatsen är att få ökad förståelse för hur deltagarna upplever stöd och matchning i förhållande till sin strävan att få jobb. Sju tematiserade intervjuer har genomförts, varav fyra med deltagare, en med arbetsförmedlare, en med handledare hos leverantören samt en med person som har ansvarsroll inom stöd och matchning på Arbetsförmedlingen. Uppsatsen har en fenomenologisk utgångspunkt där deltagarnas upplevelse ligger i fokus. Resultatet visar att likartade faktorer kan vara bakomliggande orsaker till deltagarnas upplevelser. Faktorerna är byråkrati, kommunikation och anställningsbarhet, vilka tas upp i teoriavsnittet samt analys- och diskussionskapitlet. Uppsatsen kan användas för fortsatt forskning inom stöd och matchning.

Nyckelord: Stöd & matchning, jobbcoachning, leverantör, deltagare, Arbetsförmedlingen och fenomenologi.

## Innehåll

<i>Abstract</i> .....	0
<i>Förord</i> .....	<i>i</i>
1. Inledning.....	1
1.1 Begrepp .....	1
1.2 Bakgrund.....	1
1.3 Syfte.....	3
1.4 Disposition .....	3
2. Metod .....	4
2.1 Fenomenologi .....	4
2.2 Kvalitativ forskning.....	4
2.3 Induktion .....	5
2.4 Dokument .....	5
2.4.1 Fallstudie med tematiserade intervjuer.....	5
2.5 Urval .....	6
2.5.1 Avgränsningar .....	7
2.6 Genomförande .....	7
2.7 Förförståelse .....	8
2.8 Trovärdighet .....	9
2.9 Forskningsetiska aspekter.....	9
3. Resultat.....	10
3.1 Samarbetet mellan Arbetsförmedlingen och leverantören .....	10
3.1.1 Den ansvariges perspektiv.....	10
3.1.2 Arbetsförmedlarens perspektiv .....	11
3.1.3 Handledarens perspektiv .....	11
3.1.4 Deltagarnas perspektiv .....	11
3.2 Upplevelsen av stöd och matchning .....	12
3.2.1 Den ansvariges perspektiv.....	12
3.2.2 Arbetsförmedlarens perspektiv .....	13
3.2.3 Handledarens perspektiv .....	13
3.2.4 Deltagarnas perspektiv.....	14
4. Teori .....	17
4.1 Forskning om jobbcoachning .....	17

4.2	<i>Byråkrati</i> .....	18
4.3	<i>Kommunikation</i> .....	19
4.4	<i>Anställningsbarhet</i> .....	22
4.5	<i>Källor</i> .....	24
5.	<i>Analys och diskussion</i> .....	25
5.1	<i>Ur ett byråkratiskt perspektiv</i> .....	25
5.2	<i>Ur ett kommunikationsperspektiv</i> .....	27
5.3	<i>Ur ett anställningsbarhetsperspektiv</i> .....	29
6.	<i>Metoddiskussion och slutsats</i> .....	33
7.	<i>Referenser</i> .....	35
8.	<i>Bilagor</i> .....	38
8.1	<i>Formulär för skriftligt samtycke</i> .....	38
8.2	<i>Intervjuguide - deltagare</i> .....	40
8.3	<i>Intervjuguide - Arbetsförmedlingen</i> .....	40
8.4	<i>Intervjuguide - handledare</i> .....	41

## ***Förord***

Jag vill inleda den här uppsatsen med att tacka mina respondenter, vilka innefattar deltagarna och handledaren hos leverantören samt personalen på Arbetsförmedlingen. Jag vill tacka för ert engagemang och för det öppensinnade sätt som ni har delat med er av era erfarenheter och upplevelser. Jag vill tacka mina närstående som på olika sätt har visat sitt stöd till mig. Slutligen vill jag tacka min handledare Agneta Wångdahl Flinck för väldigt bra feedback och handledning.

# 1. Inledning

Tjänsten stöd och matchning hade sin början i december 2014. Jag fick vara med från allra första början och skapa ett arbetssätt och material som skulle användas. Efter att ha följt utvecklingen under knappt ett år fann jag det intressant att se hur tjänsten upplevs av deltagarna. Eftersom det finns begränsad forskning kring stöd och matchning ser jag min uppsats som en bra möjlighet att få bättre inblick i tjänsten. Uppsatsen kan användas som material för vidare forskning inom stöd och matchning.

Jag tycker att det är intressant att titta närmare på hur deltagarna själva upplever tjänsten stöd och matchning. Det har varit mycket medial kritik riktad mot andra tidigare jobbcoachningstjänster där leverantörerna har varit oseriösa och Arbetsförmedlingen inte har följt upp dessa. Med hjälp av uppsatsen kan läsaren ta del av information och deltagarnas upplevelser som kanske inte presenteras i samma utsträckning medialt. Media har en stor inverkan på människor och förhoppningsvis kan den här uppsatsen belysa jobbcoachning ur ett annat perspektiv och öppna upp för nya diskussioner.

Enligt statistik från SCB var 430 000 personer i åldern 15-74 år arbetslösa under januari 2015. (Statistiska centralbyrån, 2015) Nio månader senare, det vill säga under oktober 2015, hade arbetslösheten minskat till 349 000 personer. (Statistiska centralbyrån, 2015) Arbetsförmedlingen arbetar kontinuerligt med att öka sysselsättningsgraden bland den svenska befolkningen.

## 1.1 Begrepp

För ökad förståelse kommer jag kort sammanfattat att beskriva vad som avses med vissa begrepp.

*Leverantörer* är de organisationer, vilka Arbetsförmedlingen köper en *tjänst* ifrån. *Tjänsten* är det program eller den aktivitet som *leverantörerna* erbjuder för att hjälpa de arbetssökande. Det kan exempelvis röra sig om en grundläggande arbetsmarknadsutbildning där den arbetssökande bland annat får hjälp med ansökningshandlingar och intervjuteknik. Den arbetssökande som deltar i stöd och matchning benämns i uppsatsen som *deltagare* och jobbcoachen, hos leverantören, som hjälper *deltagarna* benämns som *handledare*. (Arbetsförmedlingen, 2015)

## 1.2 Bakgrund

Arbetsförmedlingen samarbetar bland annat med leverantörer, vilka i sin tur ska erbjuda individuellt anpassad hjälp till de arbetssökande. Arbetsförmedlingen och leverantörerna har olika avtal för de olika tjänsterna som erbjuds (Arbetsförmedlingen, 2015).

Den tjänst som kommer att ligga i fokus i min uppsats kallas för stöd och matchning. Tjänsten är till för arbetssökande som är i behov av förstärkt och individuellt anpassat stöd i jobbsökandet. (Arbetsförmedlingen, 2015) Med tanke på att arbetslösheten är ett ständigt och återkommande problem ser jag ett stort värde i att undersöka tjänstens be-

tydelse. Stöd och matchning är en ny tjänst, som startade december 2014, och får därför ses som relativt oprövad.

Stöd och matchning har olika nivåindelningar, så kallade spår, beroende på vilket stöd som är aktuellt utifrån deltagarens behov. Arbetsförmedlingen ska alltid ta beslut om 90 kalenderdagar och beroende på vilket spår som valts kan beslutet förlängas max två gånger till med vardera 90 kalenderdagar. Spår 1 och 2 innefattar grundläggande stöd och matchning där spår 2 inkluderar språkstöd. Spår 3 och 4 innebär förstärkt stöd och matchning där spår 4 inkluderar språkstöd. De tre olika 90-kalenderdagarperioderna är indelade i så kallade block. Block 1,2 och 3.

Det första blocket i spår 1 och 2 innebär att deltagarna ska få anordnade aktiviteter minst 4 timmar i veckan fördelat på minst två dagar. Utöver det ska de få individuellt samtal minst 30 respektive 45 minuter i veckan. Deltagarna i spår 3 och 4 i block 1 ska få anordnade aktiviteter minst 8 timmar i veckan fördelat på minst två dagar. Utöver det ska de få individuellt samtal minst 30 respektive 45 minuter i veckan. Vid en förlängning av ett 90-dagarskalenderbeslut ökar också minimikraven på leverantörens anordnade aktiviteter. (Arbetsförmedlingen, 2015)

Anordnade aktiviteter sker vanligtvis i leverantörens lokaler där deltagarna kan få hjälp med ansökningshandlingar, intervjuteknik, dataundervisning, sätt att söka jobb på och så vidare. Anordnade aktiviteter kan också innebära att leverantören har ordnat ett studiebesök för en eller flera deltagare hos en arbetsgivare.

Det är Arbetsförmedlingen som beslutar om tjänsten stöd och matchning är aktuell för den arbetssökande. Därefter har den arbetssökande helt fri valmöjlighet att välja hos vilken leverantör denne vill delta i tjänsten. Arbetsförmedlingen får således inte på något sätt påverka den arbetssökandes beslut. Om den arbetssökande inte väljer någon leverantör väljs automatiskt den leverantör som geografiskt ligger närmast den arbetssökandes bostad. (Arbetsförmedlingen, 2015)

Deltagarna i stöd och matchning ska oavsett spår alltid ha en planering som motsvarar 75 % av arbetsutbudet. Arbetsutbud är den omfattning som deltagaren står till arbetsmarknadens förfogande. Planeringen kan innehålla aktiviteter såväl ordnade av leverantören som egenplanerade. En deltagare som söker heltidsarbeten motsvarande 40 timmar per vecka ska alltså ha en planering på minst 30 timmar per vecka. Leverantören ansvarar för att följa upp aktiviteter som inte är anordnade av leverantören själv. Deltagarna i stöd och matchning ska ha tillgång till leverantörens lokaler minst fyra timmar per dag och minst fyra dagar per vecka. (Arbetsförmedlingen, 2015)

De aktiviteter som leverantören kan använda sig av och som deltagaren har rätt till finns presenterade i den så kallade "Verktyslådan". Verktyslådan består av 19 olika aktiviteter. Några av dem är:

Stöd med att skapa ansökningshandlingar

Kontakter med arbetsgivare

Intervjuträning och förberedelse inför anställningsintervju

Studie- och yrkesvägledning

Studiebesök

Seminarier

Dataundervisning. (Arbetsförmedlingen, 2015)

Aktiviteten studie- och yrkesvägledning är obligatorisk och ska ske på minst två timmar under en 90-dagarsperiod. (Arbetsförmedlingen, 2015)

Enligt avtalet ska leverantören dokumentera processen. Det sker genom en gemensam planering på startdagen som sedan skickas till Arbetsförmedlingen. En gång i månaden ska leverantören skicka in en periodisk rapport som sammanfattar genomförda aktiviteter. När deltagaren avslutar tjänsten hos leverantören skall en slutredovisning göras och skickas in till Arbetsförmedlingen. Under processens gång är det leverantörens skyldighet att skicka in en avvikelserapport om deltagaren inte följer den planering som har gjorts. Eller om denne på något sätt betar sig på ett sätt som kan påverka aktivitetsstödet. (Arbetsförmedlingen, 2015)

### ***1.3 Syfte***

Utifrån min bakgrund som handledare och den kritik som manifesteras medialt mot jobbcoachning finner jag det intressant att studera deltagarnas upplevelse.

Syftet med denna uppsats är således *att få ökad förståelse för deltagarens upplevelse av stöd och matchning i förhållande till sin strävan att komma ut i arbete*. Upplevelsen kan påverkas av olika faktorer såsom leverantörens arbetssätt, samarbetet mellan Arbetsförmedlingen och leverantören, deltagarens bakgrund och så vidare. Tanken är att utifrån empirin kategorisera teori som är relevant och kan associeras med deltagarnas upplevelser.

### ***1.4 Disposition***

Disponeringen av uppsatsen är enligt följande: Kapitel två inleds med metod, vilken i sin tur leder till resultat i kapitel tre. Med bakgrund mot vad resultatet visar presenteras teori i kapitel fyra. Teorin följs i kapitel fem av analys och diskussion där resultat och teori sammanbinds och egna tolkningar görs. Det sjätte kapitlet sammanfattar och diskuterar metodvalet samt presenterar en slutsats och förslag på vidare forskning.



## 2. Metod

Under detta kapitel redogörs varför en kvalitativ metod används, vad tillvägagångssättet medför samt alternativa tillvägagångssätt.

Eftersom syftet är: *att få ökad förståelse för deltagarens upplevelse av stöd och matchning i förhållande till sin strävan att komma ut i arbete*, kommer uppsatsen att utgå ifrån fenomenologin som metodlära.

### 2.1 Fenomenologi

Fenomenologin lägger tonvikten på subjektivitet och tolkning. Fenomenologisk forskning förknippas vanligen med människors uppfattningar, åsikter, attityder, övertygelser, känslor och emotioner. Vidare relateras fenomenologi med den humanistiska forskning som använder kvalitativa metoder. (Denscombe, 2009)

Fenomenologin i det här fallet avser inte att mäta betydelsen av stöd och matchning och i vilken omfattning tjänsten påverkar deltagaren utan fokuserar på deltagarens upplevelse. (Denscombe, 2009) Fenomenologin har för avsikt att återge hur världen framstår för ”mig”, den individuella människan. Den vill visa hur världen framstår ur subjektets perspektiv. Perspektivet är bundet till tid och kontext. (Hyldgaard, 2008)

Det finns väldigt lite forskning som är helt fri från inverkan från forskaren eller forskarna. Vad gäller kvalitativa data kan det ses som ”... en produkt av en tolkningsprocess” (Denscombe, 2009, s 383). Tolkningarna kan i sin tur skapa ovisshet gällande vilken inverkan forskarens ”jag” har haft och kring möjligheterna för att ha ett öppet sinne rörande data. (Denscombe, 2009)

### 2.2 Kvalitativ forskning

Uppsatsens syfte besvaras utifrån en kvalitativ fallstudie. Den kvalitativa forskaren frågar sig vad fenomenet betyder och vad det rör sig om till skillnad från den kvantitativa forskaren som svarar på hur vanligt fenomenet är och vilka sambanden är. (Widerberg, 2002)

Fördelen med en kvalitativ analys är att forskningen som utförs är förankrad i verkligheten. Vidare är materialet bra för att kunna förstå den sociala aspektens olika nyanser.

Den kvalitativa analysen har ett överseende för oklarheter och invändningar och skapar möjligheter för mer än en giltig förklaring. Den fogar sig i att olika forskare kan komma fram till olika slutsatser oavsett om samma eller liknande metoder använts. (Denscombe, 2009)

Nackdelen med en kvalitativ analys är att det blir svårare att förhålla sig till i vilken omfattning det går att generalisera. Uppsatsens syfte bygger således inte på att generalisera utan att skapa en förståelse som ryms inom det konstruktivistiska paradigmet. (Denscombe, 2009)

### **2.3 Induktion**

Forskningen har en induktiv utgångspunkt. Det innebär att datainsamling skedde utan förankring i tidigare vedertagen teori. Utifrån den samlade empirin skapar forskaren sedan en teori. (Thurén, 2007) Empirin i den här uppsatsen har emellertid analyserats tillsammans med redan vedertagen teori.

Fördelen med induktion är att forskningen öppnar upp för möjligheten att iakttagelser kan leda till nya upptäckter, vilket också korresponderar med uppsatsens syfte. Det vill säga att förstå hur stöd och matchning upplevs utan att begränsa deltagarens förhållningssätt till teori. Risken är således att forskarens tänkesätt kan influera de teorier som förankras.

En induktiv slutledning kan aldrig verifieras med hundraprocentig säkerhet. Den baseras på empiriskt underlag som kan visa sig vara falskt. Däremot kan forskaren komma fram till mer och mindre sannolika slutledningar. Induktiv ansats kan leda till osäker slutledning. Något som anses vara "naturligt" behöver inte alltid vara det. I Sverige finns det en inställning om vår utveckling och miljö, en så kallad ständig tillväxt som har blivit en naturlig del av våra liv. Till dess att vi blir uppmärksamma via forskningar och annat som dyker upp där vi blir medvetna om annat som bryter vår bild av normalitet. Ett exempel på detta är miljökatastrofer där induktion innebär att det handlar om sannolikhet. (Thurén, 2007)

### **2.4 Dokument**

För att få en tydligare bild av hur samarbetet mellan Arbetsförmedlingen och leverantören är tänkt att fungera har avtalet för stöd och matchning studerats. Verktygslådan är ett dokument som redogör vilka olika aktiviteter deltagaren har rätt till under tjänsten stöd och matchning. Båda dokumenten studerades innan intervjuerna genomfördes. På så sätt fanns en bättre förståelse kring hur stöd och matchning är tänkt att fungera. Vidare skapades det tillsammans med intervjuer med Arbetsförmedlingens personal bättre utgångspunkter till intervjuerna med deltagarna och handledaren hos leverantören. Fördelen är också att de responderande deltagarna fick en tydligare bild av vad de konkret kan förvänta sig från stöd och matchning i förhållande till hur det fungerar i verkligheten.

En nackdel att utgå ifrån dokumenten och respondenterna från Arbetsförmedlingens upplevelser kan vara att forskarens frågor till deltagarna inte blir helt förutsättningslösa.

Det vill säga att forskaren indirekt blir styrd av premisserna från såväl Arbetsförmedlingen som dokumenten, vilket i sin tur kan leda till att respondenten också förhåller sig till premisserna vid sina svar.

#### **2.4.1 Fallstudie med tematiserade intervjuer**

Fallstudien genomfördes hos en leverantör som är i samarbete med Arbetsförmedlingen. Leverantören har erbjudit tjänsten stöd och matchning sedan dess start december 2014.

En fallstudie är bra när forskaren vill presentera verkligheten och skapa en känsla av att "vara där".

Vidare ger studien möjligheten att skildra och analysera på djupet med fler datainsamlingsmetoder. Den karaktäriseras av ett holistiskt tänkesätt av fenomenen. Det innebär att det finns förutsättningar för att förstå specifika situationer kontextuellt i förhållande till helheten. Fallstudier finner sig i att det finns många olika faktorer som har inverkan i ett enskilt fall. Därför kräver oftast fallstudier mer än en datainsamlingsmetod för att kunna fånga in fler perspektiv. (Cohen, Manion & Morrison, 2011)

Studien baseras på sju tematiserade intervjuer, varav fyra med deltagare inom stöd och matchning. Frågorna består av öppna teman och eventuella följdfrågor baserade på informantens svar. Valet av tematiserade intervjuer baserades främst på att respondenterna skulle få svara och associera fritt.

Tematiserade intervjuer kan jämföras med "interview guide approach" (Cohen, Manion & Morrison, 2011, s 413). Intervjustilen kännetecknas av att samtalsämnena är specificerade i förväg och att intervjuaren ställer frågorna beroende på hur intervjun och svaren utvecklas. Stilen ökar spännvidden av datainsamlingen och möjliggör att intervjuaren kan ställa frågor kring data som inte bedöms som tillräcklig. Vidare flyter samtalet på under intervjun. (Cohen, Manion & Morrison, 2011)

Intervjumetoden är bra framförallt sett till respondenternas situation, främst de arbetsökande deltagarna. I konsideration att tjänsten stöd och matchning är relativt ny kan deltagarna känna sig osäkra kring vad som förväntas av de själva och vad de kan förvänta sig av tjänsten. Det kan skapa en viss osäkerhet hos deltagarna vilket kan försvåra öppenhet där respondenten delar med sig av sina upplevelser. (Cohen, Manion & Morrison, 2011)

En mer strukturerad metod skulle kunna innebära att viss datainsamling inte kommer med då respondenten behöver förhålla sig utifrån ett avgränsat perspektiv. Ett PM med ett visst antal teman låg som grund för intervjuerna. En nackdel kan vara att forskarens "jag" kan ha en större betydelse vid tematiserade intervjuer.

För att få ytterligare perspektiv från Arbetsförmedlingen hölls intervjuer med en arbetsförmedlare och med en som har ansvarsroll inom stöd och matchning.

## **2.5 Urval**

Samtliga intervjuer var planerade att ske "face to face", det vill säga ett möte med respondenterna. Efter att ha varit i mailkontakt med personen som har en ansvarsroll på Arbetsförmedlingen, för stöd och matchning, bestämdes det att intervjun ska hållas per telefon. Personen i fråga reser mycket med jobbet och föredrog därför en telefonintervju med önskemål om att mitt PM med minnesanteckningar skickas per mail i förväg.

Utifrån en lista på tio av våra deltagares arbetsförmedlare fick en deltagare säga en siffra, vilken fastställde arbetsförmedlaren som skulle kontaktas. Efter att ha mailat arbetsförmedlaren bestämdes det att en intervju "face to face" på Arbetsförmedlingen skulle genomföras i samband med att personen med ansvarsroll blev intervjuad.

Tjänsten stöd och matchning är indelad i fyra olika spår. Beroende på vilket stödbehov den arbetsökande har tar arbetsförmedlaren beslut om vilket spår som är lämpligast. Spår 2 och 4 inriktar sig till de arbetsökande som är i behov av språkstöd. Mina intervjuer genomfördes med deltagare som inte är i behov av språkstöd.

Anledningen är att det är en kostnadsfråga om tolk ska hyras in. Vidare är det ett tidsperspektiv som jag inte hade haft utrymme för i denna uppsats. Det finns medvetenhet om att detta kan ha påverkat resultatet. I vilken omfattning förblir osagt eftersom det inte fanns tid, utrymme eller intention att vidare undersöka huruvida den etniska aspekten påverkar eller inte. Uppsatsen kan således användas för vidare forskning inom olika fördjupningsområden.

### **2.5.1 Avgränsningar**

En avgränsning har gjorts till den målgrupp av arbetssökande som är intresserade av jobb och som har varit inskrivna i stöd och matchning hos den kompletterande aktören i minst fyra veckor. Av de deltagare som fanns tillgängliga i spår 1 och 3 sällades de som inte kunde vara närvarande den dagen bort. Efter bortsorteringen kvarstod det 11 personer. De sorterades slumpmässigt med nummer från 1 till 11. Person 1-4 bjöds in och vid återbud bjöds person 5 in och så vidare.

För närvarande finns det totalt cirka 30 deltagare inskrivna i stöd och matchning hos leverantören på orten. Det är dock viktigt att poängtera att statistiken ständigt förändras då nya deltagare anvisas samtidigt som deltagare avslutas av olika anledningar.

Eftersom ett begränsat antal tematiserade intervjuer genomfördes med de arbetssökande gjordes inte en fördjupning i huruvida andra faktorer och omständigheter kan påverka datainsamlingen. Vidare har den empiriska undersökningen avgränsats till en leverantör, vilken jag själv tidigare arbetat hos. Utifrån ett kritiskt förhållningssätt finns såväl för- som nackdelar med att jag själv var verksam inom tjänsten stöd och matchning hos leverantören. En fördel kan vara bättre insikt och förståelse för hur verksamheten fungerar i det reella och hur den är tänkt att fungera. En nackdel är att det finns en risk att egna antaganden och tankar kan påverka tolkningen av data och teorier som skapas trots min påstådda neutralitet.

Anteckningarna som fördes i samband med de tematiserade intervjuerna verifierades av respondenterna efter intervjun. Risken att forskarens tolkning är felaktig minimeras och respondenten får möjligheten att förtydliga vissa upplevelser som kan vara svår- eller feltolkade. Intervjuerna ljudinspelades inte då det fanns en risk att respondenterna inte hade vågat tala öppet och istället koncentrerat sig på ljudinspelaren, vilket kan resultera i att svaren påverkas. Samtidigt hade ljudinspelning varit ytterligare ett bra sätt att minimera risken för att subjektiv tolkning av data görs.

Det är svårt att tolka en deltagares upplevelse genom observation då det finns många aspekter att ta hänsyn till. Observationer har således inte genomförts.

### **2.6 Genomförande**

Som tidigare nämnt hölls intervjun med personen med ansvarsroll inom stöd och matchning per telefon. Intervjun med arbetsförmedlaren genomfördes på Arbetsförmedlingen.

Intervjuer med deltagare och handledare genomfördes hos leverantören. Det var ett medvetet val att genomföra datainsamlingen på respondenternas "hemmaplan" då det kan skapa en större trygghet hos dem.

Platserna för intervjuerna behöver ha bra förutsättningar för ett komfortabelt samtal. Det är av vikt att platserna är tämligen tysta och avskilda. Vidare behöver forskaren tänka på hur interaktionen i sig utspelar sig. För att respondenten inte ska känna sig konfronterad kan det vara bra att undvika att sitta mitt emot varandra. (Denscombe, 2009)

Under intervjuernas gång skrev jag på datorn samtidigt. Jag är medveten om att detta till viss del kan ha påverkat hur jag uppfattar respondenterna. Samtidigt har jag arbetserfarenhet av att intervju i samband med rekrytering och anser därför inte att dataskrivandet har påverkat i sådan omfattning att resultatet skulle bli annorlunda.

## **2.7 Förförståelse**

Min tidigare roll som handledare i stöd och matchning kan influera såväl intervjuer, tolkningar som analys. Efter att ha varit med och startat upp tjänsten sedan dess start finns en väldigt bra insikt.

Deltagande i diverse samrådsmöten mellan Arbetsförmedlingen och leverantören har bidragit till ökad förståelse för de reciproka förväntningarna som föreligger mellan Arbetsförmedlingen och leverantören. Nära arbete med deltagarna i handledningen har lett till ökad förståelse för hur deltagarna upplever stöd och matchning. Avsikten var därför att genomföra datainsamlingen hos leverantören på annan ort. Intervjuerna genomfördes således med deltagare som inte har kontaktats tidigare. Jag har träffat handledaren vid två möten och har annars enbart haft sporadisk mailkontakt med denne.

Under tjänstens gång har leverantörens anställda fått höra många olika synpunkter kring hur stöd och matchning fungerar. Det är svårt att uppfatta om där finns någon upplevelse som är mer förekommande än den andra. Det är också en av anledningarna till att den här studien har genomförts. Utifrån min erfarenhet har det varit vanligt att deltagarna har påpekat att stöd och matchning är bättre än andra arbetsmarknadspolitiska program sett till att det är ett mer individuellt anpassat upplägg. För att förtydliga är detta en upplevelse som utifrån mitt perspektiv uppmärksammas och tolkats. Vidare är upplevelserna sammankopplade med deltagare inom stöd och matchning på den ort som jag arbetar. Hur det arbetas inom stöd och matchning kan variera från leverantör till leverantör och ort till ort, vilket kan influera upplevelsen.

Med hjälp av den "fenomenologiska reduktionen" (Månsson, 2010, s 74) kan människan reflektera över vardagliga fenomen som upplevs och likvidera antaganden. På så sätt nås en naturlig attityd till världen. Med fenomenologisk reduktion kan frågan ställas hur man vet att det är just en byggnad man ser. (Månsson, 2010) Det går således inte att hävda att en enskild insats kan särskiljas som den faktor som ledde till jobb för individen. Det vill säga, hur vet man att det var just stöd och matchning som ledde till jobbet?

Genom fenomenologisk reduktion försöker fenomenologen att skildra världen där allt som inte beskrivs som den intuitiva förnimmelsen raderas. Det vill säga att i den mån det går försöka bortse från förkunskaper och förutfattade meningar och istället fokusera på fenomenet som enskilt väsen. (Molander, 2003)

## ***2.8 Trovärdighet***

Det finns inga definitiva tillvägagångssätt att visa att forskaren har fått rätt, vilket inte är uppsatsens syfte heller. Däremot kan forskarens aktioner påverka i vilken omfattning data bedöms som trovärdig. Som skedde datainsamlingen genom kvalitativ metod. (Denscombe, 2009) Den kan vara bra när forskaren bedriver fallstudie. Respondenternas svar, åsikter och perspektiv tillför en viss partisk aspekt. Validiteten får därför ses som en bedömningsgrund snarare än ett faktum. (Cohen, Manion & Morrison, 2011)

För att forskning ska vara reliabel behöver det manifesteras att om studien utförs på liknande respondenter i liknande kontext ska liknande resultat kunna fås. (Cohen, Manion & Morrison, 2011)

Det finns medvetenhet om att trovärdigheten i studien kan betvivlas. Studien indikerar inte på att den kan få samma resultat vid repetitiva undersökningar. Intervjuerna var av kvalitativ karaktär och genomfördes under samma tidsperiod. Det innebär således att det inte finns någon avsikt att följa upp resultaten vid senare tillfälle. Det är viktigt att förstå att resultatet inte genererar en generaliserbar bild av hur stöd och matchning upplevs av dess deltagare utan enbart hur det upplevs av den enskilda leverantörens deltagare just vid den tidpunkten.

Stöd och matchning är som tidigare nämnt en relativt ny tjänst och kommer sannolikt att utvecklas med tiden. Leverantören och Arbetsförmedlingen kommer att få ta del av resultatet, vilket kan ha inverkan på framtida utveckling av stöd och matchning.

Vidare utveckling av metoddiskussion finns under kapitlet metoddiskussion och slutsats.

## ***2.9 Forskningsetiska aspekter***

Informationskravet infriades när jag informerade aktuella respondenter om studiens syfte. Samtyckeskravet innebär att respondenterna får ta beslut om de vill delta i studien eller inte utifrån förutsättningarna. Konfidentialitetskravet tillgodosågs genom att personliga uppgifter inte kommer att visas till allmänheten utan samtycke. Vidare kommer nyttjandekravet också att tillgodoses, vilket innebär att information som samlats in enbart kommer att användas i studiens syfte. (Denscombe, 2009)

Vidare är det svårt att garantera respondenterna fullständig konfidentialitet. Trots att avsikten är att leverantören och samtliga respondenter ska behandlas anonymt vet läsaren att leverantören var min arbetsgivare. Samtidigt signerades, i samband med anställningsavtalet, ett sekretessavtal. Det innebär att min tystnadsplikt som såväl forskare som tidigare anställd hos leverantören är prominent. Innan intervjuerna genomfördes fick samtliga respondenter ett formulär för skriftligt samtycke.

### 3. Resultat

I det här kapitlet kommer datainsamlingen från samtliga intervjuer att presenteras tematiserat. Huvudsakligen utifrån nedanstående teman:

- Samarbetet mellan Arbetsförmedlingen och leverantören
- Upplevelsen av stöd och matchning

Utifrån informationen som framkommit från samtliga intervjuer går det att anta att samarbetet mellan Arbetsförmedlingen och leverantören uppfattas olika av Arbetsförmedlingen, leverantören och deltagarna. Uppsatsens fokus ligger på deltagarnas upplevelse av stöd och matchning. Med bakgrund mot detta presenteras resultatet enligt ovanstående tematiseringar.

Personen med ansvarsroll för stöd och matchning på Arbetsförmedlingen kommer fortsättningsvis att benämnas som ”den ansvarige”. Deltagarna kommer inte att specificeras av sekretesskäl och övriga två respondenter kommer att benämnas som ”handledaren” och ”arbetsförmedlaren”.

#### *3.1 Samarbetet mellan Arbetsförmedlingen och leverantören*

##### *3.1.1 Den ansvariges perspektiv*

Den ansvarige berättar att Arbetsförmedlingen i tidigare tjänster hade en uppfattning om vad som var lämpliga aktiviteter för den sökande medan leverantören hade en annan. Det uppstår på så sätt en lojalitetskonflikt om båda parter inte drar åt samma håll. Inför stöd och matchning har Arbetsförmedlingen sagt till arbetsförmedlarna att ha ”hands off”, det vill säga att Arbetsförmedlingen inte ska gå in och ändra för mycket. Tanken är att leverantören tillsammans med deltagaren ska välja aktiviteter som är lämpliga. Den ansvarige menar också att det bästa och snabbaste sättet att få ut någon i jobb är om leverantören och arbetsförmedlaren samarbetar. Exempelvis om det dyker upp en möjlighet för praktik eller att gå på rekryteringsmessa.

Den ansvarige är inte direkt missnöjd med något med stöd och matchning. Hen menar dock att leverantörernas rapporteringsförmåga är ett ständigt förbättringsområde. Det står inte speciellt detaljerat i rapporterna. Hen tycker inte att det är så givande om det bara står att deltagaren söker jobb. Den ansvarige hade gärna sett att det är mer branschspecifikt, att förutsättningar och geografi också noteras. Det känns ibland som att leverantörerna bara använder ”copy, paste”, det vill säga att man bara kopierar en gemensam planering som man använder till andra. Det blir inte så individuellt i kartläggningen då, enligt hen. Däremot påpekar den ansvarige att leverantörerna jobbar mer individuellt än vad som visas i rapporterna.

Från Arbetsförmedlingens håll är det osäkert hur noggrant arbetsförmedlarna läser rapporterna. Den ansvarige berättar att det har hänt att deltagare hotat personal eller andra deltagare i lokalen. Leverantörerna skickar en avvikelserapport om detta och arbetsför-

medlaren har bara ”ok:at” denna. En arbetsförmedlare ansvarar för mellan 200-300 arbetssökande, inte bara de som är inskrivna i stöd och matchning. Efter några år som arbetsförmedlare kanske man upplever rapporterna som ”same, same” och inte är lika motiverad att läsa igenom dem noggrant.

### ***3.1.2 Arbetsförmedlarens perspektiv***

Arbetsförmedlaren menar att samarbetet med leverantörerna kan variera. Vissa är sköt-samma, skickar in rapporter i tid, hör av sig vid behov också vidare. Andra skriver inte särskilt mycket i rapporterna och återkopplar inte till arbetsförmedlaren vid behov. Hen medger också att arbetsförmedlarna skulle kunna följa upp sina arbetssökande hos respektive leverantör mer.

På grund av föreliggande arbetsbelastning har arbetsförmedlarna inte den möjligheten i dagsläget. Arbetsförmedlaren menar också att det i stöd och matchning är leverantörens ansvar att tillsammans med deltagaren upprätta en gemensam planering som följs under anvisningstiden. Parallellt med detta ska återkoppling till arbetsförmedlaren ske enligt periodiska rapporter eller vid andra behov. Arbetsförmedlaren kan sedan beroende på vad som rapporteras återkoppla till leverantören eller deltagaren.

### ***3.1.3 Handledarens perspektiv***

Handledaren hos leverantören tycker att samarbetet med Arbetsförmedlingen fungerar bra i grunden. Hen menar dock att det är samma problem som alltid, det vill säga att Arbetsförmedlingen har enorma problem med intern kommunikation. Handledaren tycker inte att alla handläggare riktigt vet vad som gäller. Beslut om Spår 1 tas trots att beslutet borde vara för Spår 3. Det föreligger således inte samarbetsproblem utan snarare praktiska problem enligt handledaren. Tanken är inte att det ska vara ett samarbete utan planeringen överlämnas på leverantören. Om man hamnar i stöd och matchning behöver man ofta hjälp med att bryta mönster. Det kan Arbetsförmedlingen inte lösa på grund av sina kontrollfunktioner. Som myndighet är det viktigt att kontrollera och arbetsförmedlarna ges inte förutsättningarna att hjälpa de arbetssökande på individuellt plan och att finnas som stödfunktion, menar handledaren.

En av deltagarna tycker att samarbetet mellan Arbetsförmedlingen och leverantören fungerar bra. Efter att beslutet om stöd och matchning togs gick det fort innan deltagaren hade fått inbjudan och påbörjat tjänsten. Deltagaren upplever inte att stödet från Arbetsförmedlingen fungerar särskilt bra utan känner att denne får mer ”push” från leverantören.

### ***3.1.4 Deltagarnas perspektiv***

En deltagare beskriver Arbetsförmedlingens agerande som ”skitdåligt”. Hen menar att man måste komma in i en viss fas för att de ska börja bry sig. Deltagaren menar på att Arbetsförmedlingen inte bryr sig förrän det blir aktuellt med Fas 3. Hen påpekar dock att vissa grejer är bra. Exempelvis att Arbetsförmedlingen kan skicka de arbetssökande hos leverantörer som kan stödja dem lite mer.



En annan deltagare upplever att arbetsförmedlaren alltid tar kontakt med hen vid behov. Deltagaren vet inte hur samarbetet mellan Arbetsförmedlingen och leverantören fungerar men menar på att hen har en förståelse för att det finns någon form av samarbete. Hen upplever inte att samarbetet har haft någon särskilt inverkan i hens arbetsökande men har vid ett tidigare tillfälle varit med om att bli anställd med anställningsstöd med hjälp av Arbetsförmedlingen.

En deltagare vet inte hur samarbetet fungerar mellan leverantören och Arbetsförmedlingen utan vet bara vad handledarna har sagt. Deltagaren vet att det skickas månadsrapporter, vilka inte är så detaljerade som hen har förstått det. Hen upplever inte att samarbetet är jättestarkt i form av ”nu ska vi lösa det här” eller ”nu ska vi samarbeta”.

En av deltagarna menar på att det finns ramar att förhålla sig till, en slags rigid struktur som avgör vilka direktiv som kommer till leverantören och deltagaren. Deltagaren hade önskat att handledarna hos leverantören hade lite mer baskunskaper om hens bransch och ett mer flexibelt arbetssätt. Hen ser det som väldigt strikt och statiskt och menar att det inte bara är en form att hyfsa till statistiken utan även att det är ”på riktigt”.

En annan tycker att det är svårt att se hur samarbetet mellan Arbetsförmedlingen och leverantören fungerar. Hen ser det som en ”konflikt” att man fortfarande är skyldig att redovisa hur många jobb man har sökt. Samtidigt ska man fundera över vilken inriktning, yrkesval och intressen som man har. Kravet enligt deltagaren är att man måste söka minst ett jobb per månad, helst flera. Det är något som hen får stöd med från leverantören. Hen tycker att det är viktigare att söka färre jobb med mer kvalitet och mer tanke bakom inriktning än att söka ett visst antal jobb inom en viss tid.

## **3.2 Upplevelsen av stöd och matchning**

### **3.2.1 Den ansvariges perspektiv**

Den ansvarige menar att det inte är möjligt att säga vilken betydelse stöd och matchning har. Man kan inte veta vilka faktorer som gör att någon får jobb. Om deltagaren har varit inskriven hos två leverantörer är det svårt att veta vem som ligger till grund för att deltagaren får jobb.

Hen säger att det inte finns någon statistik som vetenskapligt kan säkerhetsställa att det är exakt den här tjänsten som har lett till jobb. Resultatstatistiken för stöd och matchning är inte officiell än och det ser väldigt olika ut mellan leverantörerna. Vissa har 40-50 % av deltagarna som kommer ut i jobb medan andra har 15-20 %. Det är svårt att hävda att det beror på nätverk eftersom det även kan handla om deltagarnas förmåga att söka jobb eller vilken utbildningsbakgrund de har. Vidare menar den ansvarige att det inte går att rangordna faktorernas betydelse eftersom alla är viktiga på sitt sätt. Generellt sett har de arbetsförmedlare och leverantörer som har kontakter med arbetsgivare bättre resultat.

Det finns de leverantörer som har dotterbolag eller har rekrytering och bemanning och kan då placera deltagare via detta. Den ansvarige menar att nätverk och kontakter är det främsta som leder till jobb.

### ***3.2.2 Arbetsförmedlarens perspektiv***

Arbetsförmedlaren tror att stöd och matchning kan upplevas som förvirrande för deltagaren. Hen menar att det handlar om acceptans, det vill säga att deltagaren accepterar att den kanske har något som behöver förändras. Det kan bli en stor omväxling som kan upplevas som svår på grund av yttre faktorer som påverkar. Vidare menar arbetsförmedlaren att det kan vara svårt för deltagaren att anpassa sig. För vissa är det helt nytt. De vet inte vad ett CV är eller hur det ska se ut. Att verkligen komma i kontakt med arbetsgivare kan också kännas obekvämt och vara helt nytt för många.

Arbetsförmedlaren menar att samhället i sig har en stor inverkan i deltagarens arbetssökande. Hen menar att man kan bli påverkad i sitt arbetssökande av familj, vänner och umgänge. Det kan exempelvis vara ungdomar som varit medlemmar i kriminella gäng och därmed står långt ifrån arbetsmarknaden. Arbetsförmedlaren ser det pedagogiska förhållningssättet som en viktig aspekt i leverantörens arbetssätt. De som arbetar som vägledare ska kunna arbetsmarknaden, vad det ställs för krav och vara realistiska. Saknar man egenskaperna att fånga deltagarnas uppmärksamhet och att inge förtroende "tappar" man ungdomar snabbt.

Arbetsförmedlaren tycker att det är skillnad på vad de olika leverantörerna har levererat. Vissa har bättre rykten än andra. Det finns exempelvis arbetssökande som uttryckligen har sagt att de inte vill välja en viss leverantör på grund av att de hört negativt om den. Sedan finns det de som har hört positivt om leverantören och vill välja den på grund av detta. Oftast rör sig ryktena om samma leverantörer. Stöd och matchning fungerar bra då deltagarna i många fall får någon form av sysselsättning såsom praktik, jobb eller utbildning.

Arbetsförmedlaren menar att även om tjänsten inte har lett till något direkt har deltagarna generellt sett kommit närmare arbetsmarknaden genom bättre ansökningshandlingar, söksätt och så vidare. Hen har uppfattat liknande åsikter bland de deltagare som har haft jobbcoachning tidigare innan de påbörjar stöd och matchning. Deltagarna har då tyckt att det är samma sak med mycket datorsittande och att de gärna hade önskat att få göra fler studiebesök.

Arbetsförmedlaren ser positivt på stöd och matchning då hen tycker att leverantören har tätare kontakt med deltagaren än vad Arbetsförmedlingen hinner med. På så sätt får deltagaren mer individuell hjälp. Hen menar att arbetsbelastningen på myndigheten är hög. Det finns många beslut som måste prioriteras och därför kommer kanske inte stöd och matchning alltid på första plats.

### ***3.2.3 Handedarens perspektiv***

Handledaren hos leverantören tror utifrån sin erfarenhet att det personliga mötet ger jobb. Hen menar att den viktigaste faktorn är deltagaren själv. Handedarens uppgift är att få deltagaren att hitta sin egen kraft. Handedaren framhåller att det är väldigt lite sakfaktorer som inverkar och menar att det istället rör sig om en inre psykologi och socialt samspel som ger jobb.

Handledaren påpekar att individen inte blir så personligt aktiv som den skulle kunna vara. Man vill gärna söka bekräftelse snarare än jobb. Hen beskriver det som en kontrollapparat sedan tidigare där de arbetssökande måste redovisa olika jobb de har sökt.

Att kunna försörja sig och söka jobb är inte huvudsaken för många. Handledaren får intrycket av att många söker tryggheten och fokuserar på vad som "förväntas av mig". Det vill säga att de söker någon slags bekräftelse att de inte har gjort fel. Hen menar att detta tenderar att resultera i en förvaringsverksamhet istället för en framåtriktad sådan. Handledaren påpekar att man inte kan ändra hur någon tänker eller att göra någon medveten. Hen menar att man kan ge förutsättningarna till att deltagaren själv ska bli medveten. Hen ser då det individuella samtalet som nyckeln till detta och nämner att det finns många olika kommunikationsteorier kring detta.

I grunden tycker handledaren att stöd och matchning fungerar bra. Man kan inte förvänta sig samma resultat av alla. Stöd och matchning har mer att erbjuda jämfört med de andra tjänsterna. Hen menar att tjänsten ger större möjlighet för individen att utvecklas själv. Stöd och matchning ger också en större möjlighet för individuell anpassningsbarhet. Det betyder inte att deltagaren kommer att ta den men det skapar bättre förutsättningar.

Vidare tycker handledaren att framtiden inom stöd och matchning känns oviss. Hen poängterar att Arbetsförmedlingen har systembrister och att deras arbets sätt är politiskt styrt.

### **3.2.4 Deltagarnas perspektiv**

En av deltagarna upplever leverantörens arbets sätt som positivt. Det handlar om att deltagaren själv ska ta sig i kragen och visa att denne kan. Hen menar att man får mer hjälp av coacherna än vad man får på Arbetsförmedlingen. Det finns någon som kan se över CV och hjälpa deltagaren att bygga upp bättre nätverk. För de som saknar självförtroende kan coacherna hjälpa till och pusha. Deltagaren tycker också att det lätt kan bli väldigt rörigt då det är mycket folk inskrivet hos leverantören. Hen menar att alla ska ha sina tider, vilket är minst 30 minuter individuellt samtal per vecka. Deltagaren hade varit aktiv i stöd och matchning i ett år hos annan leverantör tidigare. Efter den erfarenheten var hen väldigt skeptisk till tjänsten. Deltagaren trodde att denne skulle få hjälp i sitt arbetssökande eller med en praktikplats.

Förväntningarna på nuvarande leverantör var därmed inte särskilt höga. Hos nuvarande leverantör upplever deltagaren mer förståelse och öppenhet hos personalen. Det är en avslappnad miljö där deltagarna får möjlighet att sitta med egen dator utan att behöva stressa.

En deltagare känner att denne har lärt sig att "ta tjuren vid hornen" och samtidigt utvecklat sin personlighet och åsidosatt den argsinta biten. Deltagaren påpekar också att personalen hos leverantören ständigt uppmärksammar deltagarna och finns tillgängliga. "De sitter inte bara på kontoret. Plötsligt kan de vara intill och fråga om du mår bra. Inte ens på en arbetsplats gör de så" Hen påpekar också att Arbetsförmedlingen inte har kapaciteten och att de inte vet hur de ska hantera människor.

En annan deltagare upplever stöd och matchning som väldigt positivt. När deltagaren har haft individuella samtal har hen fått förslag på vilka jobb som kan sökas. De har dock inte lett till någon intervju än så länge. Deltagaren har inte jobbat ute på någon arbetsplats tidigare utan har varit egenföretagare. Hen beskriver sig som en person som inte är utåtriktad. Deltagaren upplever det som jobbigt att söka kontakter och kunderna

som hen har fått var via andra som känner hen. Deltagaren upplevde redan från början att hen behövde en länk eller ett led för att kunna bli introducerad hos olika arbetsgivare. Deltagaren har fått träffa många nya människor. Det har varit ett bra sätt för hen att sitta hos leverantören och söka jobb. Hen upplever att om hen inte hade suttit där hade hen säkert inte vetat hur man ska ta kontakt med arbetsgivare.

Kommunikationen med personalen upplevs som bra och enkel. Deltagaren menar att de har samtal en gång i veckan och det är inte bara fokus på arbete utan även hur hen mår. Deltagaren har inget negativt att säga om leverantören eller stöd och matchning. Innan deltagaren påbörjade stöd och matchning förväntade hen sig att hen skulle få det lättare att komma i kontakt med fler arbetsgivare. Hen menar att stöd har funnits. På samtalsdagen skulle hen på sin andra intervju. Jobbförslaget har hen fått på rekommendation från leverantören.

Det är första gången en av deltagarna är med i den här typen av tjänst och har därför ingenting att jämföra med. Frågar man så får man alltid hjälp och personalen är alltid mån om att man ska trivas.

En av deltagarna hade varit arbetslös en gång tidigare och hamnade då hos en annan leverantör i annan tjänst. Det var totalt värdelöst och hen kände bara att hen hade hamnat fel. Man buntade ihop i grupper och hamnade bland annat med killar som precis slutat gymnasiet och aldrig hade jobbat. Inför den här tjänsten blev deltagaren kallad till Arbetsförmedlingen för kort information. Hen fick också information från handledarna på leverantören och tyckte då att allt lät bra. Det fanns framförallt en flexibilitet. Deltagaren menar att det man har behov av som arbetssökande är framförallt mycket stöd i ryggen. I stil med "fortsätt så här", "det är bra" och så vidare. Deltagaren tycker inte att hen har några problem med att hitta på saker själv och behöver heller ingen hjälp med att skriva CV. Hen har varit doktorand men kunde inte fortsätta på grund av strul med A-kassan vid vidare forskning.

En deltagare har mest pratat med en av handledarna. Den handledaren är väldigt bra på att lyssna men har inte haft riktiga redskap att arbeta med då kunskap om deltagarens bransch inte riktigt har funnits. Deltagaren begär inte att det ska finnas kunskap om branschen men menar på att det hade varit bra sett till leverantörens bakgrund och vad som står på hemsidan.

Hen tycker att det är jobbigt med planeringen att man måste vara hos leverantören X antal timmar på specifika dagar. Hen förstår att leverantören är bunden vid direktiv men kan känna att flexibilitet hade varit väldigt bra. Deltagaren beskriver systemet som "skitkasst". Att det är för dåligt och inte särskilt användarvänligt. Informationen som finns med är svår att hitta. Det finns många olika flikar man kan klicka på och deltagaren menar att detta borde vara solklart. Med systemet syftar deltagaren på programmet som deltagarna får ett användarkonto till för bland annat kommunikation med leverantörens personal men även för att göra olika övningar.

En deltagare tycker att leverantören hade kunnat vara lite mer uppdaterad så att det stämmer överens med det som står på hemsidan. Det skulle finnas nätverk som hen kunde ta del av och personalen skulle ha kunskaper inom deltagarens bransch. Deltagaren är ur den synvinkeln inte så nöjd då hen valde leverantören just på grund av den information som stod på hemsidan.

Hen poängterar att det är väldigt bra egenskaper hos handledaren att den lyssnar. Deltagaren menar dock att det hade varit bra med lite mer människokänedom. Att det annars blir lite snävt och trångt med direktiven.

Deltagaren känner att leverantören gör så bra de kan utifrån förutsättningarna som finns. Hen tror att hemsidan är väldigt viktigt i detta för att man ska kunna skapa sig en helhetsbild vad detta handlar om. En deltagare anser att personalen på leverantören borde ha mer frihet. Att det inte sattes så strikta ramar. På något sätt tycker hen att detta är Arbetsförmedlingens jobb men att det blivit delegerat.

En annan deltagare upplever stöd och matchning som positivt till största del. Det finns alltid något som man är tveksam till. Hen menar att det är en speciell typ av verksamhet som medför vissa saker. Deltagaren menar att det är arbetsgivaren som bestämmer. Det är inget som man behöver höra som arbetssökande. Hen tycker att det finns en förskjutning av makt åt arbetsgivarens håll på arbetsmarknaden. Den arbetssökande behöver istället höra att denne har makten över sitt eget arbetssökande. Hen menar också att deltagarna blir uppmuntrade till det hos leverantören. Det vill säga att inte köra fast sig så mycket i vem som bestämmer utan inse att man har ansvar för sitt eget arbetssökande och inriktningen man väljer. Samtidigt som deltagaren känner att denne blir uppmuntrad till sina möjligheter får denne gång på gång höra att det är arbetsgivaren som bestämmer, inte den arbetssökande.

Vidare tycker en deltagare att man får bra råd och tips när man ska söka jobb. Deltagaren kommer snart att få mer intervjuträning framöver. Hen ska börja kontakta företaget och kommer att behöva träning i detta. Deltagaren känner hittills att denne har blivit mer medveten om att göra ett vägval och vikten av att göra detta.

Två av deltagarna var positiva till verktygslådan. Båda menar på att det är bra att man kan välja mellan mycket och fokusera på det man vill inrikta sig på. En av deltagarna såg framemot mer där intervjuträning är en av aktiviteterna. En annan deltagare tyckte att det var bra att man kunde fokusera på vad som hjälper en mest. För många handlar det om självförtroendet. "Kommer jag att få ett nej?" Man ska kunna lära sig att prata med personer och där har personalen varit väldigt hjälpsam med bland annat seminarier.

En av deltagarna menade att det inte var allt som var aktuellt för hen av aktiviteterna som fanns att välja mellan i verktygslådan. Deltagaren valde aktiviteter som var mer riktade konkret mot kontaktnät, just för att det var den här leverantören.

En deltagare valde 2-3 st aktiviteter men menar att man inte ska stirra sig blind på att "nu har jag valt detta och ska bara göra detta".

En av deltagarna har aldrig varit med i den här typen av tjänst och har därför inget att jämföra med vad gäller verktygslådan. Hen menar att det inte spelar någon roll med hur mycket hjälp man får om det inte finns jobb och om man inte passar för jobbet man söker. Deltagaren säger att det har gått ok, att denne har fått hjälp men att ingenting har hänt.

## 4. Teori

Det här kapitlet kommer huvudsakligen att beröra områdena byråkrati, kommunikation och anställningsbarhet. Utifrån datainsamlingen finns där analoga upplevelser bland respondenterna som kan kopplas till ovanstående tre områden. Empirin visar således att samtliga parter har vissa ramar och förhållningsregler att ta hänsyn till. Det finns ett avtal för stöd och matchning som måste följas. Ett avtal som formats utifrån politiska beslut. En av deltagarna menar på att det finns ramar att förhålla sig till, en slags rigid struktur som avgör vilka direktiv som kommer till leverantören och deltagaren. Vidare var det en deltagare som upplevde det som besvärligt att redovisa antalet sökta jobb varje månad. Utifrån dessa förutsättningar valdes kategoriseringen *byråkrati*.

Utifrån empirin ser deltagarna positivt på kommunikationen med leverantören. Personalen upplevs som lätt att ha och göra med. Vad gäller kommunikationen mellan leverantören och Arbetsförmedlingen råder det delade uppfattningar. Arbetsförmedlaren menar att denne hade önskat mer uppföljning och återkoppling från leverantören medan handledaren ser Arbetsförmedlingens system som problematiskt. Majoriteten av deltagarna har svårt att uttala sig gällande hur kommunikationen och samarbetet mellan Arbetsförmedlingen och leverantören ser ut. Med bakgrund mot de delade uppfattningarna är *kommunikation* den andra kategoriseringen som kommer att behandlas i teoriavsnittet.

Stöd och matchning handlar till stor del om att göra deltagarna anställningsbara. Det vill säga att hjälpa deltagarna att utvecklas och att komma ut på arbetsmarknaden. En del i detta är personlig utveckling, vilken bland annat kan ske via kompetensutveckling. Vissa deltagare känner att de har utvecklats på personligt plan och vågar ta kontakt med fler arbetsgivare än tidigare. Därav är den tredje kategoriseringen som kommer behandlas *anställningsbarhet*.

### 4.1 Forskning om jobbcoachning

Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering (IFAU) är ett forskningsinstitut som arbetar under Arbetsmarknadsdepartementet. IFAU genomförde en utvärdering av vilken effekt jobbcoachning har på de arbetssökande. Jobbcoachning var en tjänst som var tänkt att fungera som ett komplement till Arbetsförmedlingens arbete. Den fanns både intern på Arbetsförmedlingen men man tog också hjälp av olika leverantörer för att få en förbättrad matchning mellan arbetssökande och arbetsgivare. Deras centrala slutsats är att jobbcoachning som helhet har små effekter gällande övergången till reguljärt arbete. Effekterna var som högst under 2009 och har sedan avtagit under såväl 2010 som 2011. De personer som deltagit i studien utgör bara en tredjedel av de som var aktiva i jobbcoachningen under 2009-2011. IFAU spekulerar i vad den minskade effekten kan bero på. En av anledningarna tros vara att insatsens volym har ökat och att det därför blivit mer kvantitet än kvalitet. (Liljeberg, Martinson & Thelander, 2012)

I slutet av 2011 skickades den första enkäten ut till 4500 individer. Den andra enkäten skickades ut till 3000 individer under försommaren 2012. Generellt sett var svarsfrekvensen förhållandevis låg. Tre av urvalsgrupperna i studien var jobbcoachning hos interna coacher som befann sig på Arbetsförmedlingen, externa coacher hos olika kom-

pletterande aktörer samt de som inte deltagit i jobbcoachning alls. Grundtanken är att coachningen ska bidra till att deltagarna får individuell hjälp, motiverande samtal och hjälp med ansökningshandlingar. Aktiviteter som förekom i samtliga urvalsgrupper men i högre grad hos de externa coacherna. 85 % av deltagarna upplever att de externa coacherna är bra på att motivera och inspirera och 50 % säger att de externa coacherna har goda arbetsgivarkontakter. (Liljeberg, Martinson & Thelander, 2012)

I global forskning skrivs det om jobbcoachning i samband med "supported employment", det vill säga stöd som ges till personer med funktionsnedsättning på arbetsplatsen (McInnes, McDermott, Ozturk & Mann 2007; 2010; Pachoud & Allemand 2013). Jobbcoachning som fokuserar på arbetslösa personer utan funktionsnedsättning verkar emellertid vara mer ostuderad. Min uppsats syftar därför till att bidra till vidare forskning inom området.

## **4.2 Byråkrati**

En organisation som styrs av regler, hierarki och olika specialiseringar inom organisationen har olika epiteter. Den mest använda sägs vara byråkrati. Andra begrepp som kan förknippas med byråkratin är administration och mekanistisk organisation. Max Weber (1864-1920) har skildrat byråkratin evolution. Weber beskrev huvudsakligen utveckling av förvaltningsorganisationer men också kyrkan och militära organisationer. Den väsentliga infallsvinkeln på Webers byråkratiangrepp är rationaliteten. (Börnfelt, 2009) Den manifesteras i:

- "1. Auktoritetsutövning genom fackkunskap.
2. Saklig, opersonlig handläggning av ärenden utan känslomässig inblandning.
3. Handläggning sker efter förutbestämda regler. Likabehandlingsprincipen, det vill säga att ämbetsmannen ska behandla alla klienter på samma sätt" (Börnfelt, 2009, s 40).

Komparerat med föregående organisationsformer utvecklades den byråkratiska organisationen tack vare teknisk dominans. Enligt Weber fungerar byråkratin med snabbhet, noggrannhet och autenticitet. Det byråkratiska arbetet genomförs utifrån regler, lagar eller förvaltningsreglementen (Weber, 1983). Weber såg byråkratin som den mest effektiva organisationen men poängterade samtidigt att det fanns andra faktorer att ta hänsyn till som blev lidande. Organisationen blir statisk och kan inte anpassa sig till klienter eller kunder, vilka ofta upplever att de inte får hjälp just på grund av att organisationen strikt följer regelstrukturen. (Börnfelt, 2009)

Enligt Weber ses utvecklingen av moderna organisationer som synonym till utvecklingen av byråkratisk administration. Författaren påpekar att detta gäller alla områden oavsett om det är exempelvis staten eller kyrkan. Utvecklingen av byråkratiseringen ses som grunden för den moderna västerländska staten. Weber ser fackkunskapen som särskild anledning till att den byråkratiska administrationen är dominerande. Fackkunskap, eller specialiserat kunnande inom ett visst område, är helt avgörande ur en teknisk och ekonomisk aspekt vid produktionen av varor. (Weber, 1983)

Offentlig förvaltning har sedan länge associerats med byråkrati. Byråkratin är inte reserverad enbart för offentlig verksamhet. Vidare kan man inte heller beskriva all offentlig verksamhet som byråkratisk. En byråkratisk organisationstyp innefattar hur den formel-

la strukturen är konstruerad samt hur arbets- respektive ansvarsfördelning organiseras. Webers byråkratiska idealtyp manifesteras oftast i form av en pyramid där makt och inflytande blir större ju högre upp man befinner sig. (Espersson, 2010)

Begreppet byråkrati har kommit att associeras med något negativt. Byråkratin klandras ofta för att gynna den sociala eliten att fortsatt förfoga över makten av produktionen. Sett till historien tenderar ett byråkratiskt samhälle att öka produktiviteten och inte bromsa den som det ofta påstås. Empiriska studier har visat att amerikanska vårdinrättningar har blivit mer effektiva och flexibla i takt med att verksamheten byråkratiserades. Något som inte överensstämmer med den allmänna interpretationen av byråkrati. (Espersson, 2010)

Charles Perrow (1979/1986:3) är skeptisk och menar att det inte finns en idealtypisk organisationsform i praktiken såsom Weber konstruerat den. Enligt Perrow är det omöjligt att utesluta alla oönskade påverkansfaktorer på de anställdas beteenden eftersom de har andra intressen än bara arbetet. Vidare menar Perrow att en byråkratisk organisation inte kan hantera snabba förändringar eftersom byråkratin mer är utformad rutinbaserat. Perrow beskriver byråkratin som en gestaltning efter den ”perfekta” människan. (Espersson, 2010)

Ett alternativ är att anpassa byråkratin utifrån organisationens förutsättningar. Michael Lipsky (1980) har gjort en studie om så kallade gräsrotsbyråkrater. Det vill säga de myndighetspersoner som har nära kontakt med sina klienter. För att verksamheten ska fungera behöver de anställda göra alternativa interpretationer av regelverket. Den ena situationen är inte lik den andra och således finns en större handlingsfrihet i beslutsfattandet. Skenbart är gräsrotsbyråkraternas arbetsuppgift att transformera politiska beslut till åtgärd. (Espersson, 2010)

Joseph Schumpeter (1942:207) menar att byråkraten oftast inte tar några risker och därmed följer de regler och instruktioner som angetts. Handlingsutrymmet blir på så sätt begränsat och att agera utanför angivna riktlinjer betyder tjänstefel. (Styhre, 2009) Charles Goodsell (2004) kritisk till den negativa bilden som skapats om byråkrati. Författaren möter teorin om att byråkrati har en miljö som tenderar att skapa en specifik byråkratisk personlighetstyp med skepticism. I Goodsells (2004) undersökning av relevant litteratur och empiriska studier hittas inget som ger stöd åt teorin att den byråkratiska miljön har sådana tendenser. Det går därför inte med självklarhet att påstå huruvida byråkratin leder till utveckling av dysfunktionella karaktärsdrag hos individen. (Styhre, 2009)

### **4.3 Kommunikation**

Definitionen av kommunikation är svåröverskådlig. Kommunikation kan sägas uppstå när någon tillskriver sig en annan persons ord eller handling. N. Martin & K. Nakyama (2007) beskriver kommunikation som symbolisk. De menar att vi använder symboler för att kommunicera och antar samtidigt att den andra personen delar vår symboltolkning. Alla symboler förmedlas verbalt och icke-verbalt såsom via gestikuleringar, ansiktsuttryck och kroppshållning. Det som gör kommunikationen komplicerad är att symbolerna kan ha mer än en innebörd. När vi kommunicerar utgår vi ifrån att mottagaren tolkar våra ord eller handlingar såsom vi avser. (N. Martin & K. Nakyama, 2007)



Kommunikationen är komplex på så sätt att den kan ske verbalt eller icke-verbalt, där det sistnämnda kan ske såväl medvetet som omedvetet. Tolkningen av kroppsspråket kan variera beroende på vilken kultur man har. Vidare kan uttrycken ha olika betydelser. Tårar kan vara i sorg eller så kallade glädjetårar. (Samovar, Porter & McDaniel, 2009)

Enquist (2002) beskriver kommunikation som något man gör gemensamt eller något som delas med någon. Det man delar i en kommunikation är respektive uppfattning och bild om det samtalsämnet berör.

Enligt Michael Billig (1987) handlar kommunikation inte bara om att man förmedlar en tanke eller information till en annan part. Kommunikation kan också innebära att man via samtalet tänker tillsammans. Det vill säga att en kollektiv process där man gemensamt kommer fram till något. Enligt Billig kan begreppet attityd ses som en förutsättning för förekommande av motsättningar i samtalet. (Lundgren, 2009)

Etienne Wenger (1998) satte sin prägel på begreppet praktikgemenskap. Det definieras som en grupp av människor med gemensamma intressen eller engagemang för något särskilt. Wenger menar att det måste ske en växelverkan mellan tre olika element för att man ska kunna benämna det som praktikgemenskap. Domänen är intresseområdet som medlemmarna i praktikgemenskapen har unisont. Det kan exempelvis röra sig om en gemensam arbetsuppgift. Gemenskapen skapas i samband med att det föreligger ett gemensamt intresseområde där medlemmarna hjälps åt och delar information. Praktiken kan ses som ett samlat register i form av berättelser, upplevelser och problemlösande tillvägagångssätt. (Lundgren, 2009)

Ur ett dialektiskt perspektiv står kultur och kommunikation i nära relation till varandra. Kulturen influerar kommunikationen samtidigt som kommunikationen i sin tur kan skapa en kulturell verklighet av samhället. Studier kring interkulturell kommunikation kan innefatta hur olika grupper skiljer sig åt. Det kan vara grupper med olika religion, nationalitet, kön, ålder och så vidare. (N. Martin & K. Nakyama, 2007) Enligt författarna är det lättare att förstå om man tänker i banan likheter och skillnader när det gäller interkulturell kommunikation. Människor oavsett kulturell bakgrund har i många avseenden samma behov och viljor i livet. Det kan röra sig om mat, sömn, kärlek, vänskap eller mål i livet. Det som skiljer sig är uppfattningen. Män och kvinnor ser ofta inte på omvärlden på samma sätt och unga och gamla har olika mål i livet. (N. Martin & K. Nakyama, 2007)

Illman och Nynäs (2005) beskriver ett kulturmöte som ett möte där involverade parter uppfattar sig själva i förhållande till varandra. Författarna skriver att begreppet kulturmöte inte nödvändigtvis behöver handla om olikheter på de yttre attributen, exempelvis hudfärg. Kulturmötet kan alltså inte få en definitiv definition som gäller i alla kontexter. Utgångspunkten i studierna av kulturmöten får därför blir hur respektive individ tillskriver sig en viss kulturtillhörighet. Det handlar till stor del om hur berörda parter tolkar situationen och varandra. I mötet med andra människor har vi en viss förkunskap, exempelvis religionstillhörighet, om motparten. Kunskaperna kan i sin tur manifesteras i form av olika attityder. Begreppen kunskap och attityd är således reciproka då attityden ofta styr vilken kunskap vi väljer att ta till oss och vilken vi väljer att negligera. För att få ett öppet kulturmöte behövs attityder som öppenhet, intresse och pålitlighet. (Illman & Nynäs, 2005)

Forskning inom kommunikation berör bland annat vilka syften människor har med att kommunicera med andra. Bland de olika forskningarna är där tre syften som påträffas mer frekvent;

- ”1. Behov av att få kontroll över en situation
2. Samtalet skall bidra till personlig utveckling
3. Man vill bli bekräftad” (Enquist, 2002, s. 38).

Enquist (2002) skriver att människan har ett kontrollbehov under samtalet. Man behöver veta vilka normer som råder, om där finns några särskilda hot och hur styrkeförhållandena ser ut.

Enligt författaren förknippar många människor trygghet som ”att veta”, det vill säga att veta vad som händer och ha kontroll på situationen. Den personliga utvecklingen kan ske i själva dialogen. Två personer som har olika subjektiva verklighetsuppfattningar kan via en diskussion skapa nya synsätt och uppfattningar. Människor strävar efter att bli bekräftade. Personen som bekräftar andra kungör dem rätten att ha åsikter värderingar och känslor. Vidare diskuterar man inte huruvida de är rätt eller fel, om man håller med eller inte. Att bekräfta kan också kallas för att konfirmera. Motsatsen är att diskonfirmera. Det vill säga att man inte håller med berörd person eller att man anser att åsikterna inte kommer från denne själv. Diskonfirmation kan manifesteras på många olika sätt. (Enquist, 2002)

En vanligt förekommande kommunikationsteori berör sändare och mottagare. Information ska transporteras från en plats till en annan. Sändaren skickar ut särskilda koder där mottagaren sedan ska tolka dessa. Ett exempel på information som sänds ut är television. Den sänder ut olika koder med hjälp av bilder och ljud. Man kan emellertid inte vara säker på hur TV-tittarna tolkar informationen. Vad en lärare avser att lära ut kan uppfattas olika beroende på vilken mottagare det är. När läraren frågar om studenterna har förstått vad denne har gått igenom på lektionen och svaret är ja kan det fortfarande visa sig att de inte har förstått det. Det som gör modellen sändare-mottagare svår att förstå är att fokus ligger just på parterna och inte på själva processen som sker. Vidare kan modellen ses som normativ, vilken förlitar sig på särskilda faktorer som bidrar till den perfekta kommunikationen. Den sker utan förändringar och tolkningar och ses snarare som en upprepning. (Gert Bielsa, 2004)

Tolkningen har en central och väsentlig del i den mänskliga kommunikationen. Som mottagare kommer tolkningen inte självmant utan människan tolkar aktivt informationen och ger den en betydelse. En fråga är hur mottagaren får möjligheten att tolka kulturens olika betydelser. Ett exempel som Bielsa (2004) tar upp är hur barn förstår ett trafikljus betydelse. Barn brukar vanligtvis prova sig fram för att lära känna omgivningen, vilket kan ses som att leka. De interagerar med omgivningen och beroende på hur de agerar följer olika konsekvenser. Barnen kan upptäcka att trafikljuset kan fungera som en klätterpelare eller som ett intresseväckande föremål som skiftar mellan olika färger. Barnet kommer inte genom sin egen upplevelse av trafikljuset kunna förstå vilket syfte det egentligen har. Det beror på att trafikljuset som föremål inte har den betydelsen utan det är en betydelse som har skapats genom att människor använder det för att upprätthålla en viss trafikordning. (Gert Bielsa, 2004)

#### 4.4 Anställningsbarhet

Anställningsbarhet är ett begrepp som har olika betydelse beroende på vilken kontext det används i. Exempelvis för att legitimera ändringar inom politiken såsom inom utbildnings- eller arbetsmarknadspolitiken. Bologna-processen är ett exempel på en process vars syfte är att samordna de högre utbildningssystemen i Europa. Med hjälp av de insatser som proponeras inom policydokumenten som finns inom EU förväntas EUs medborgare bli mer anställningsbara. Motsvarande tankegångar diskuteras även i svenska policytexter. Följden av att samordna det svenska utbildningssystemet med övriga Europas är tänkt att resultera i ökad anställningsbarhet. (Berglund & Fejes, 2009)

Begreppet anställningsbarhet fokuserar på sysselsättningspolitik. Det är upp till individen själv att se till att vara anställningsbar. Anställningsbarhet är förknippat med anställning (employment) och kan därför associeras till arbetsmarknaden. Forskare poängterar vikten av att kunna skilja på begreppen anställning och anställningsbarhet (employability). Begreppet employment har benägenhet att associeras med sysselsättningsfrågor. Det vill säga att vara anställd eller arbetslös. Anställningsbarhet berör individens egen förmåga till anställning i form av kompetens- och identitetsutveckling. (Berglund & Fejes, 2009)

Martinsson (2008) skriver att det är svårt att resonera kring anställningsbarhet utan att ha kompetensbegreppet i konsideration. Kompetens är ett omfångsrikt begrepp med många olika definitioner. Söderström (1990) beskriver i (Martinsson, 2008) kompetensutveckling som det förlopp och handlingar som behövs för att utveckla nytt kunnande hos en individ och/eller organisation.

Empowerment är ett begrepp som kan associeras till anställningsbarhet. Begreppet är svårdefinierbart och används i många olika kontexter. Det finns svenska översättningar såsom egenmakt, bemyndigande och delaktighet. Inom branschen för socialt arbete beskrivs empowerment ofta som "hjälp till självhjälp" (Martinsson, 2008, s. 54). Syftet är att människor som har det svårare ställt i samhället ska kunna stimuleras och kunna ta ansvar för sig själva. (Martinsson, 2008)

Begreppet empowerment förknippas ofta med makt. Larsson (2007) kopplar (i Martinsson, 2008) makten till handlingsförmåga. Larsson beskriver handlingsförmågan som en fallenhet att precisera våra mål och uppnå dem. Motivation, emotion, innebörd och syfte sammankopplas med diskussionen om handlingsförmåga. Förmågan kan således bidra till att individen får kontroll på sitt liv och på så sätt även över sin arbetssituation. (Martinsson, 2008)

I tabell 2.1 (Berglund & Fejes, 2009, s 32-33) visas olika nivåer som nyanserar begreppet anställningsbarhet. På den nationella nivån tas det hänsyn till vilken kompetens och utbildning som krävs för olika arbeten i samhället. Två aspekter som är centrala gällande ingången på arbetsmarknaden. Ur ett nationellt perspektiv finns det många utbildningspolitiska åtgärder som kan tas vid. Det satsas bland annat på en ökning av grundläggande kunskaper eller yrkesutbildningar. Vad gäller de arbetsmarknadspolitiska åtgärderna kan de syfta till att hjälpa exempelvis arbetslösa. Det finns många aktörer som agerar på en nationell nivå. Huvudsakligen tas beslut på riksdags- och regeringsnivå, vilka sedan delegeras vidare. (Berglund & Fejes, 2009)

På individuell nivå kan deltagarna själv styra. Utifrån de yttre kraven som finns får individen möjligheten att antingen anpassa sig eller göra motstånd. Det som driver indivi-

den kan vara strävan efter social tillhörighet, karriär och ekonomisk trygghet. Aktörerna som kan vara med och påverka på individnivå är bland annat Arbetsförmedlingen, utbildare och studie- och yrkesvägledare. (Berglund & Fejes, 2009)

Berglund & Fejes beskriver nyttoperspektivet som en företeelse där den substantiella befattningen är att utveckla ”nyttiga” människor inom den högre utbildningsvärlden. De i sin tur tänkte att medverka till förkovringen av ekonomi och socialt välstånd i både offentlig och privat sektor. Nyttoperspektivet som målsättning inom högskolevärlden kan beskrivas som tanke att preparera studenterna för arbetslivet. Utbildningen är tänkt att resultera i lönsamhet, effektivitet och social utveckling. (Berglund & Fejes, 2009)

Nyttoperspektivet beskrivs utifrån tre moment. Utbildningens mål som bestäms baserat på samhällliga och arbetsmarknadsmässiga behov. Utbildningens genomförande som beskrivs som uppgifts- och lösningsorienterat. I nyttoperspektivet finns det också praktiska inslag eller realistiska övningar. Utbildningens önskvärda resultat är att en nyttig individ har utvecklats. Där denne kan utföra önskade arbetsuppgifter och passa in på arbetsplatsen, helst utan introduktion. (Berglund & Fejes, 2009)

Lundmarks kompetensblomma nyanserar olika typer av kompetenser. Med yrkesteknisk kompetens menas kunskaper och färdigheter som är aktuella för en specifik arbetsuppgift. Det kan exempelvis röra sig om hur man som snickare hanterar en hammare. Den personliga kompetensen och förhållningssättet berör egenskaper, värderingar och som namnet säger just personligheten. Social kompetens handlar om hur vi interagerar med samhället och andra individer. Det vill säga en förmåga att vara lyhörd, respektfull och samarbetsvillig. Den funktionella kompetensen sätter prov på individens simultankapacitet. Det handlar om att kombinera övriga kompetenser i en och samma kontext. (Lundmark, 1998)

Kompetensutveckling och lärande är två kompatibla begrepp. Ellström (1996) etiketterar tre typer av lärande; bemästringslärande, lärande som utveckling av ett personligt förhållningssätt samt utvecklingsinriktat, kreativt lärande. Sett till historien har framförallt det anpassningsinriktade lärandet varit framträdande. Med den här typen av lärande handlar det om att göra saker rätt. Det vill säga att mål, kunskaper och handlingar är förutbestämda. Kompetenserna anpassas efter hur det ska vara enligt normen. Lärande som utveckling av ett personligt förhållningssätt är likt bemästringslärande där skillnaden är ett utvecklat personligt synsätt. I det utvecklingsinriktade lärandet, som berör kreativitet, är fokus på banbrytande och progression. Personen har en karaktär som är ifrågasättande av normer. Istället för att lära sig ett visst agerande i en viss kontext lär sig individen att hantera situationer och problem som uppstår. (Granberg, 2009)

Kompetensutveckling är en typ av lärande som kan förekomma under alla stadier i livet. Illeris (2013) skriver om två olika delprocesser som förekommer i all typ av lärande. Den första som författaren skriver om handlar om lärandet som sker i samspelet mellan individen och samhället. Fokus är då främst på den sociala och materiella aspekten. Man kan lära sig italienska om man befinner sig i Italien men måste samtidigt vara medveten om att italienskan idag inte behöver vara ekvivalent med den för hundra år sedan. Vidare förändras såväl samhälle som kultur med tiden. I tillägnelseprocessen bildas resultatet av det som lärs samt eventuella nya kompetenser. Lärandet baseras på en kombination av tidigare kunskaper och kompetenser samt nya impulser. Eftersom individer har olika bakgrund och förutsättningar mottages därför impulserna från samma undervisning på olika sätt. (Illeris, 2013)

#### 4.5 Källor

För fördjupning kompletterades studien med redan vedertagen teori. Efter att empirin var presenterad påbörjades sökandet av litteratur. Några av söksidorna som användes var Lovisa, Swepub och Libris. Jag började med sökorden byråkrati, kommunikation och kompetensutveckling. Därefter försökte jag med så kallad trunkering, det vill säga att använda en stjärna på slutet av ordet för att få fler träffar med olika ändelser på begreppet. Jag hittade relevant litteratur men kände inte att den var tillräcklig.

Efter mötet med bibliotekarien fick jag fler idéer på sökningar och började bland annat med att söka på engelska.

Vad gäller källkritik uppmärksammade jag att i avsnittet om byråkrati hänvisar de flesta källorna till Webers modell. Jag valde därför att komplettera med primärkällan för ökad autenticitet. Det ska dock tilläggas att Webers originalbok publicerades 1922 och att jag använt mig av en översättning från 1983. Det går därför att diskutera i vilken grad översättningen är baserad på översättarens tolkning.

Vad gäller IFAUs utvärdering ska det påpekas att denna är från 2012. Arbetsmarknaden förändras kontinuerligt och de olika åtgärderna som vidtas i form av att bland annat tjänster utvecklas. Det går således att kritisera att utvärderingen inte är helt aktuell i förhållande till den här uppsatsen.

Det kan också kritiseras att Lundmarks bok är från 1998. Anledningen till att jag ändå valde att referera till denna var just för att den passade in i analysen. I samband med stöd och matchning arbetar leverantören med flera olika kompetenser på samma gång och syftet är att utveckla dessa hos deltagarna.

Litteraturen består till största delen av andrahandskällor, vilket inte är optimalt. Eftersom jobbcoachning är ett dagsaktuellt ämne som förändras kontinuerligt kan det vara svårt att hitta och få tillgång till aktuell primärlitteratur. Vad gäller avsnitten med kommunikation och anställningsbarhet valde jag att istället komplettera med flera olika källor för ökad tillförlitlighet. Eftersom källorna inte är primära går det således att ifrågasätta hur deras text blivit tolkad och presenterad.

## 5. Analys och diskussion

I det här kapitlet kommer empirin att analyseras analogt med vedertagen teori. Vidare kommer diskussioner med mina synpunkter att föras parallellt. Anledningen till att analys och diskussion skrivs samman är för att läsaren lättare ska förstå sammanhanget.

### 5.1 Ur ett byråkratiskt perspektiv

Att deltagare inte upplever något stöd från Arbetsförmedlingen kan bero på olika omständigheter. Dels kan det bero på att det i avtalet om stöd och matchning står att ansvaret ligger på leverantören. Dels kan det bero på att tiden inte räcker till för arbetsförmedlarna. Myndighetens arbetsfördelning är politiskt styrd och det kan därför finnas arbetsuppgifter som prioriteras framför en uppföljning av deltagare i stöd och matchning.

En av deltagarna upplever att det finns ramar att förhålla sig till och att arbetssättet hos leverantören måste anpassas efter direktiven. Det går att dra paralleller till Webers (1983) teori om byråkratin (se s.18). Utöver effektiviseringen kan byråkratiseringen också bidra till att deltagarna inte får önskad hjälp just på grund av att myndigheten strikt följer regelstrukturen. Arbetsförmedlingen blir statisk och får svårt att anpassa sig efter situationen.

Samtidigt går det att påstå att byråkratin bidrar till en tydlig struktur där avtalet för stöd och matchning ligger till grund för den gemensamma processen. Regler, skyldigheter och rättigheter för samtliga parter står skrivna i avtalet och vid oeniga situationer kan berörda parter alltid söka svaret i avtalet. På så sätt bidrar avtalet till en mer harmonisk arbetsmiljö där alla vet vad som förväntas av dem. Huruvida avtalet hjälper eller stjälper deltagaren i arbetssökandet förblir osagt.

Hantering av stöd och matchningsprocessen kan jämföras med Webers rationalitetsyn på byråkratin. Auktoritetsutövning sker genom fackkunskap. Arbetsförmedlarens arbetsuppgifter berör huvudsakligen den arbetssökandes situation på olika plan. Likaså för handledaren som arbetar med stöd och matchning hos leverantören. Ärendena som hanteras är opersonliga och sakliga och sker efter förutbestämda regler.

En av deltagarna menade att man måste hamna i Fas 3 för att Arbetsförmedlingen ska börja bry sig. Eftersom det föreligger särskilda ramar och riktlinjer som arbetsförmedlarna att följa vad gäller prioritering kan detta vara problematiskt.

Lipskys (1980) studie som hanterar så kallade gräsrotsbyråkrater (se s.19) går att relatera till situationen. Det vill till att det sker alternativa interpretationer av regelverket. Arbetsförmedlaren stöter på många olika ärenden dagligen och den ena situationen är inte lik den andra. Handlingsfriheten skulle därför rimligtvis kunna vara större. Vidare behöver leverantören anpassa sitt arbetssätt utifrån avtalet. Det ska emellertid förtydligas att ovanstående analys var deltagarens upplevelse och därmed inte den enda sanningen.

Jag tror att upplevelsen av arbetsförmedlarnas handlingsutrymme kan påverkas lagar, regler och instruktioner som måste följas. Det byråkratiska kan därför resultera i att arbetsförmedlaren inte vågar agera utanför sina riktlinjer i rädsla för att begå tjänstefel.

Likaså kan det jämföras med en av deltagarnas upplevelse gällande obligatorisk närvaro specifika tider på specifika dagar. Enligt deltagaren är handledarna noggranna med att följa det som står i avtalet och är inte särskilt öppna för alternativa lösningar.

Det går dock inte att dra några slutsatser kring vilka effekter byråkratin får på arbetsförmedlaren eller handledaren och i sin tur på deltagaren i stöd och matchning. Det styrks av Goodsells (2004) skeptiska inställning till teorin om att byråkratisk miljö tenderar att skapa en viss byråkratisk personlighetstyp (se s.19)

En tanke är att byråkratin i många avseenden är juridiskt bunden. I stöd och matchning får leverantören en ersättning från Arbetsförmedlingen för att leverera det som står i avtalet. Om handledarna skulle börja med alternativa tolkningar och tänka utanför sitt handlingsutrymme finns risk att något i avtalet inte följs. Det skulle i sådana fall kunna resultera i juridiska påföljder. Handledarnas valmöjligheter är sålunda begränsade. Ska man ta risken att bryta mot avtalet och möta deltagarnas önskemål? Eller ska man hålla fast vid avtalet och därmed inte alltid tillgodose deltagarnas önskemål? Det förblir två frågor som leverantörens handledare kommer att tampas vidare med.

Från egen erfarenhet går det att påstå att vissa deltagare lever i någon form av förnekelse. Många som påbörjar stöd och matchning kommer med lågt självförtroende och förhoppningar om att leverantören ska ordna jobbet till dem. Istället för att försöka ta reda på vad arbetslösheten beror på och vilka åtgärder som kan vidtas fokuserar deltagaren oftast på att hitta en syndabock som inte är den själv. Det kan vara kommentarer i stil med "Det finns inga jobb inom min bransch", "Jag har ingen relevant arbetserfarenhet", "Jag är för ung", "Jag är för gammal" och så vidare. Fokus hamnar lätt på hinder istället för möjligheter när man befinner sig i en utsatt situation.

Jag tror att eftersom Arbetsförmedlingen just har det namnet kan det förväntas att någon annan ska förmedla arbetet. Som det har utvecklats idag har Arbetsförmedlingen varken den tiden eller de resurser som krävs för att hjälpa samtliga arbetssökande. Med det sagt betyder det inte att Arbetsförmedlingen inte förmedlar jobb till en stor del av de arbetssökande. För att de arbetssökande ska få bättre möjligheter till individuell hjälp tar Arbetsförmedlingen därför hjälp av diverse leverantörer. Det ska tilläggas att ovanstående är min teori och är endast grundad i hur det har sett ut hos leverantören på den ort som jag har arbetat. Det behöver alltså inte betyda att mina tidigare kollegor upplever samma sak, eller andra leverantörer överlag för den delen.

I praktiken arbetar leverantören inte på så sätt att ordna jobbet till deltagaren. Det handlar om att hjälpa deltagaren att hitta sig själv och med hjälp av egna kunskaper och kompetenser få ett jobb. Leverantören finns med som stöd och hjälp under hela processen. Stödet kan exempelvis ske i form av individuella samtal som syftar till att utveckla deltagarens intervjuteknik. Det är också leverantörens ansvar att försöka få deltagarna att själva ändra sin inställning gällande Arbetsförmedlingens roll eller andra påstådda hinder i deras arbetssökande.

Vad gäller olika rutiner och schemaläggningar baseras dessa helt utifrån vad som står i avtalet om stöd och matchning. Leverantören följer alltså de anvisningar som anges utan att ifrågasätta avtalet. Det står klart och tydligt vilka förutsättningar som gäller och vid oklarheter förekommer kontakt med Arbetsförmedlingen för att gemensamt komma överens om vad som gäller i respektive kontext. Deltagare som uttrycker sitt missnöje gällande obligatorisk närvaro hänvisas av leverantören oftast till sin arbetsförmedlare. Denne i sin tur hänvisar till avtalet, vilket är baserat på politiska beslut.

För att återkomma till Lipskys (1980) teori om gräsrotsbyråkrater handlar det om att leverantören ska kunna transformera avtalets riktlinjer på ett juridiskt hållbart sätt som samtidigt tillfredsställer samtliga parter, vilket inte alltid är så lätt.

## *5.2 Ur ett kommunikationsperspektiv*

Utifrån empirin går det att hävda att samarbetet mellan de tre parterna (Arbetsförmedlingen, leverantören och deltagaren) har sina brister. En av anledningarna till detta kan vara kommunikationen parterna emellan.

Sett till att kommunikation kan ske såväl verbalt som icke-verbalt är den komplex. Samarbetet Arbetsförmedlingen och leverantören emellan sker på olika plan. Enligt avtal är det som tidigare nämnt leverantören som ansvarar för deltagaren. Leverantörens skyldigheter att upprätta olika rapporter i form av gemensam planering, periodisk rapport och avvikelserapport kan ses som en typ av kommunikation med Arbetsförmedlingen och deltagaren. Arbetsförmedlingen i sin tur behöver hantera inskickade rapporter beroende på vad som står skrivet i dessa. De reciproka förväntningarna som föreligger parterna emellan behöver inte alltid nödvändigtvis stämma överens med vad som står i avtalet. Både den ansvarige och arbetsförmedlaren var av uppfattningen att de olika rapporterna som leverantörerna skickar in generellt sett är väldigt fåordiga. Den ansvarige menar på att det i många fall kan vara en "copy-pasteprocess". Vidare kan tolkningen av avtalet influeras av vilken organisationskultur man befinner sig i. Kommunikationen blir i en sådan situation avgörande för att missuppfattningar inte ska ske.

Ett exempel som jag tänker på berör periodisk rapport, i vilken det kan stå att deltagaren i fråga är aktuell för en praktikplats. För att en praktik ska kunna bli godkänd behöver arbetsförmedlaren bevilja den. Detta sker i samråd med facket där det bland annat undersöks om arbetsgivaren är registrerad hos Skatteverket. Vidare finns det andra viktiga faktorer att ta hänsyn till så som att praktiktiden inte löper under det så kallade praktikstoppet (sommar- och julperioden) och att där finns ett tydligt syfte med praktiken i sig. Kommunikationen mellan samtliga parter är därför vital i processen.

Vidare kan det vara så att deltagaren är intresserad av en så kallad arbetsmarknadsutbildning, vilken enbart arbetsförmedlaren kan anvisa till. Där finns olika krav som måste vara uppfyllda och personen i fråga behöver vara lämpad. För att underlätta i processen. Eftersom leverantören har den närmaste kontakten med deltagaren är det av vikt att denne i den mån det går underlättar för arbetsförmedlaren. Detta kan göras genom att informera om deltagarens förutsättningar och bakgrund. Eftersom arbetsförmedlarna kan ha upp emot 200 arbetssökande på sin signatur kan det därför vara svårt att ha koll på samtligas bakgrund.

En icke-verbal kommunikation i en sådan situation blir komplex och svårtolkad. Organisationskulturen i det här fallet kan påverka hur information förmedlas och tolkas.

Enquists (2002) definition av kommunikation kan jämföras med relationen och kommunikationen mellan samtliga parter (se s.). De finns gemensamma målsättningar som samtliga parter vill uppnå, det vill säga att få ut deltagaren på arbetsmarknaden. Vilket också kan jämföras med Wengers (1998) begrepp praktikgemenskap (se s.20). Eftersom det föreligger ett gemensamt intresseområde kan parterna underlätta för varandra genom problemlösande tillvägagångssätt.



Det som gör kommunikationen mellan parterna ytterligare komplex är kulturskillnaderna som råder. Enligt Martin och K. Nakyama (2007) har människor oavsett kulturell bakgrund i många avseenden samma behov (se s.20). Det kan röra sig om sömn, kärlek eller mål i livet. Den stora skillnaden är uppfattningen som kan te sig olika beroende på kön, ålder, mål och så vidare.

Det kan jämföras med deltagarna i stöd och matchning. De har olika bakgrunder, åldrar, kön och nationalitet. En viktig aspekt i den verbala kommunikationen är språket. En person som har sitt ursprung i ett icke-svenskt land kan på grund av bristande språkkunskaper ha svårare att förstå och att bli förstådd. Bortsett från det språkliga kan kulturskillnaden också leda till att det sker missförstånd och misstolkningar. En av deltagarna beklagade sig att denne ofta fick höra att det är arbetsgivaren som bestämmer inte den arbetssökande. Den upplevelsen är sanningen för deltagaren men behöver inte nödvändigtvis vara den enda. Från leverantörens håll kan det vara ett sätt att uppmuntra deltagarna. Det vill säga att pusha dem att göra sitt bästa men i slutändan är det arbetsgivaren som bestämmer och därför kan man inte lägga hela ansvaret på sig själv.

I en sådan situation har sändaren, i det här fallet leverantören, haft en avsikt om hur deltagarna ska tolka informationen och mottagaren (deltagaren) har gjort sin tolkning av informationen. Hur och varför kan som sagt bero på kulturskillnaden.

Jag tycker att det är relevant att veta varför de kulturella tolkningarna råder och hur de manifesteras. I slutändan handlar kommunikation om en förståelse för varandra och varandras kultur. Genom en bättre förståelse främjas också en kommunikation med mindre risk för misstolkningar. För att skapa en bättre förståelse behövs en öppen attityd. Det kan jämföras med Illman och Nynäs (2005) teori (se s.20) om att attityd och kunskap är reciproka. Det vill säga att utifrån våra kunskaper och förståelse skapar vi en viss attityd.

Kommunikationen parterna emellan kan jämföras med vad Enquist (2002) skriver om människors syften med att kommunicera (se s.20). Parterna som deltar i kommunikationen har ett kontrollbehov och behöver därför veta vilka normer råder. Kommunikationen sker mellan två olika organisationer (organisationskulturer) samt deltagarna. Hur styrkeförhållandena ser ut organisationerna emellan kan skapa en osäkerhet hos deltagarna. Ett exempel på detta är deltagaren som upplever det som en konflikt när denne behöver redovisa antal och specifika jobb som sökts till Arbetsförmedlingen.

Samtidigt har deltagarna och leverantören upprättat en planering som inte nödvändigtvis behöver innehålla aktiviteten uppföljning av sökta jobb. Ett annat syfte som Enquist berör är den personliga utvecklingen, vilken kan ske i dialogen. Parterna i en kommunikation har olika verklighetsuppfattningar. Leverantörens uppgift är att förmedla nya synsätt och infallsvinklar för deltagare som exempelvis kört fast i sitt arbetssökande. Det kan handla om nya idéer gällande ansökningshandlingar eller deltagarnas uppfattning om att göra spontanbesök hos arbetsgivare. Samtidigt som syftet är att leverantören ska förmedla sina kunskaper och utveckla deltagarna skapar kommunikationen även möjlighet för leverantörens personal att utvecklas. Deltagarna som får hjälp kan själva sitta med en gedigen arbets- och/eller utbildningsbakgrund. Vidare kan dennes erfarenheter bidra till att leverantören utvidgar sitt synsätt och sin uppfattning.

Det tredje syftet som Enquist (2002) berör är bekräftelsen. Människor söker bekräftelse (konfirmation) och genom att inte bli ifrågasatta blir de konfirmerade. Det kan jämföras med handledarens uppfattning av många deltagare.

Det vill säga att de söker tryggheten genom att uppnå vad som ”förväntas” av dem. På så sätt finns en risk att det blir en förvaringsverksamhet snarare än en framåtriktad sådan.

Jag har själv stött på den typen av inställning hos många arbetssökande. Mycket fokus ligger på att inte göra fel. Det vill säga att redovisa antal sökta jobb i tid och att utföra de uppgifter som leverantören eller Arbetsförmedlingen efterfrågar och därmed bli bekräftad. Min uppfattning är således att deltagare fokuserar på uppgiften som sådan istället för att förstå varför den ska göras och hur denna kan hjälpa deltagaren att komma ut i arbete. En förklaring till deltagarnas upplevda bekräftelsebehov tror jag kan vara byråkratin och att fokus i huvudsak ligger på att få aktivitetsstöd (ekonomisk ersättning) under tjänsten stöd och matchning. Givetvis förståeligt att den ekonomiska ersättningen är en väsentlig del. Precis som lönen är för Arbetsförmedlingens och leverantörens personal. Att skapa en utvecklande och framåtinriktad lärmiljö utifrån förutsättningarna som råder är leverantörens ansvar. Leverantören som sändare ska kunna skicka information som i sin tur transporteras till olika deltagare (mottagare).

Att förstå kommunikationen parterna emellan utifrån ett sändar-mottagarperspektiv kan vara mångtydigt. Ett exempel på detta är en deltagares upplevelse av att informationen på leverantörens hemsida inte stämmer överens med det som sker i verkligheten. Leverantören avser alltså att informera om vad som kan levereras och hur denna information uppfattas kan bero på såväl sändares formulering som mottagarens tolkning. Mottagarens kulturella bakgrund kan i den här situationen ha varit avgörande. Deltagaren har en akademisk bakgrund, vilket således kan påverka förväntningarna på leverantören.

Samtidigt skall det påpekas att jag av egen erfarenhet vet att hemsidan inte alltid motsvarar hur det fungerar i praktiken. Kompetenserna som presenteras på leverantörens hemsida är de som finns tillgängliga inom hela verksamheten och inte bara inom just stöd och matchning. Om det exempelvis står att det finns personal som har datakunskaper på expertnivå behöver det inte innebära att det är en av handledarna inom stöd och matchning som besitter denna kompetens. Det kan röra sig om en handledare inom en annan tjänst som då behöver bokas in under tider som passar samtliga parter.

### ***5.3 Ur ett anställningsbarhetsperspektiv***

Begreppet anställningsbarhet har olika betydelse beroende på kontexten. Vad gäller stöd och matchning är ett av syftena att få ut deltagarna på arbetsmarknaden. Det syftet kan uppfyllas genom att få deltagarna att bli mer anställningsbara.

En del av processen kan jämföras med Berglund & Fejes (2009) (se s.22) definition av anställningsbarhet. Det vill säga att det handlar om individens egen förmåga till anställning i form av kompetens- och identitetsutveckling. Det går att förmoda att det är deltagaren själv som gör sig anställningsbar. Med det sagt inte på egen hand. En av deltagarna berättade att denne har lärt sig att ”ta tjuren vid hornen” och samtidigt utvecklat sin personlighet och åsidosatt den arginta biten. Det kan jämföras med en identitetsutveckling hos deltagaren. Leverantören har agerat som stöd och kan därmed sägas ha levt upp till första delen av tjänstens namn. Deltagarna har på olika sätt uttryckt hur leverantören har bidragit till bättre ansökningshandlingar, ökat självförtroende, bättre kontakt med arbetsgivare och så vidare.

Berglund & Fejes (2009) definition av anställningsbarhet kan jämföras med Martinssons (2008) text som berör empowerment (se s.22). Deltagarna kan på grund av arbetslösheten sägas ha det svårare ställt i samhället och kan med hjälp av stöd och matchning stimuleras och ta ansvar för sig själv. De får hjälp med att utveckla en egenmakt. Empowerment kan kopplas till makt som i sin tur kan kopplas till handlingsförmåga. Handlingsförmågan ur deltagarens perspektiv kan vara att sätta mål och sedan uppnå dem. Om målet är att få ett jobb kan delmålen vara att skapa bra ansökningshandlingar och att gå på X antal intervjuer. Motivation och emotion är två väsentliga aspekter som berör handlingsförmågan och målsättningar. Leverantörens roll kan således vara avgörande för hur exempelvis emotioner kan påverka deltagaren i dennes strävan att uppnå sitt mål.

En deltagare beskrev sig själv som inte särskilt utåtriktad. Efter att ha deltagit i stöd och matchning har denne kommit i kontakt med flera olika människor. Hen menar att det inte hade varit säkert att hen hade vetat hur man tar kontakt med arbetsgivare om det inte vore för leverantören. På så sätt kan leverantören ha bidragit till att motivera deltagaren att börja kontakta olika arbetsgivare. Vidare kan det ha varit så att emotioner påverkat i vilken grad deltagaren varit utåtriktad tidigare. Bortsett från de individuella samtalen kan olika gruppaktiviteter bidra till en viss öppenhet som "tvingar" deltagarna att vara sociala.

Jag tror att deltagaren ser sin upplevelse som den enda sanningen. Sett ur ett fenomenologiskt reduktionsperspektiv (se s.8) kan det dock ifrågasättas om det går att särskilja stöd och matchning som den enda anledningen till att deltagaren vågat ta fler initiativ gällande kontakten med arbetsgivare. Med det sagt innebär det inte att en upplevelse är "felaktig" eftersom fenomenologin bygger på hur världen framstår för subjektet. Min diskussion berör huruvida det går att anta att stöd och matchning är den enda bidragande faktorn eller ej. En uppfattning som också delas av den ansvarige.

Nyttoperspektivet (se s.23) kan tillämpas på tjänsten stöd och matchning. Tanken med den här typen av tjänster är att utveckla "nyttiga" människor och förbereda dem inför arbetslivet. Nyttoperspektivets tre moment kan se annorlunda ut beroende på vilken tjänst de appliceras. Med stöd och matchning är ett av målen att få ut deltagare i arbete. Ett mål som leverantören är skyldig att försöka uppnå enligt avtal. Vidare också för att få verksamheten att gå runt eftersom det finns resultatersättningar att tillgå om samtliga kriterier i avtalet uppnås.

Stöd och matchning innehåller olika aktiviteter som är av praktisk karaktär. Det vill säga att deltagarna får möjlighet till att göra studiebesök, praktik eller att kontakta olika arbetsgivare. Leverantörens arbetssätt ledde bland annat till att en av deltagarna skulle på en arbetsintervju samma dag som jag genomförde intervjun med denne. Vidare kan leverantörens arbetssätt ses som uppgifts- och lösningsorienterat.

Under tiden jag arbetade som handledare jobbade jag mycket enligt ovanstående. Det fanns en tanke bakom samtliga uppgifter och de var individuellt anpassade utifrån varje deltagares förutsättningar. Samtidigt var det viktigt att göra deltagarna medvetna om sin inställning. Jag tänker främst på hur man ser på problem som uppstår. Det vill säga att problem ses som något som går att lösa snarare än ett hinder. I teorin kan det låta enkelt att göra men i praktiken fungerar det inte riktigt så. En inställning och attityd är något som deltagaren själv måste bli medveten om och kunna ändra på.

Det sätter krav på leverantörens personal. Jag tror att det lätt kan bli så att handledaren omedvetet försöker tillskriva sin inställning och attityd till deltagare.

Nyttoperspektivets sista moment är det önskvärda resultatet. Med hjälp av stöd och matchning är det tänkt att deltagaren ska bli självgående i sitt arbetssökande och att komma väl förberedd till jobbet. Några av mina tidigare deltagare har haft fysiska arbeten under hela sitt arbetsliv och har därför inte så mycket datakunskaper. De deltagarna har känt att det är dags att sadla om och har därför velat utveckla sina datakunskaper.

Det önskvärda resultatet för leverantören är sannolikt att få maximal ekonomisk ersättning och att deltagarna trivs. På så sätt kan ett gott rykte spridas. Samtidigt var jag mån om deltagarna. Det var viktigt för mig att deltagarna kände att de fick den hjälp de behövde och att jag kunde bidra till deras utveckling. Jag arbetade på så sätt att deltagarna efter sin tid inom stöd och matchning visste exakt vad som förväntades av dem och hur de skulle uppnå sina mål.

Stöd och matchning handlar till stor del om kompetensutveckling. Utifrån Lundmarks (1998) kompetensblomma (se s.23) kan man se vilken bredd det finns i kompetensutvecklingen. Det vill säga att leverantören arbetar med att utveckla flera olika kompetenser beroende på respektive individs förutsättningar. Vad gäller den yrkestekniska kompetensen går det att relatera till tidigare exempel om deltagarna som velat sadla om och prova annan bransch. Den personliga kompetensen är delaktig under hela stöd och matchning. Egenskaper och värderingar kan förändras och tanken är att leverantören ska göra deltagaren mer uppmärksam på vilken norm som råder. Samhället har skapat en viss normalitet. Inom vissa branscher förväntas man att vara på ett visst sätt och klä sig på ett visst sätt. Klädseln inför en arbetsintervju på kontor eller i verkstad kan se väldigt olika ut.

I praktiken tycker jag att leverantören kompetensutvecklar deltagarna samtidigt som de anpassas till arbetsgivaren. Det är väldigt svårt att få jobb idag, även med kontakter. Deltagarna lämnas inte så mycket utrymme och frihet. Det finns klara kravprofiler i jobbannonserna och det blir leverantörens uppgift att hjälpa deltagaren att anpassa sina ansökningshandlingar efter denna. Samma gäller den sociala kompetensen. Deltagaren måste interagera på ett sätt som tillgodoser arbetsgivaren. Samtliga kompetenser ska sedan kunna kombineras. Det de har gemensamt är att jag ser en tydlig koppling hur samtliga är beroende av vilka krav arbetsgivaren och samhället ställer.

Det kan jämföras med Ellströms (1996) syn på anpassnings- och utvecklingsinriktat lärande (se s.23) Det anpassningsinriktade lärandet handlar om att göra saker rätt utifrån vad normen säger. Mål, kunskaper och kompetenser är redan förutbestämda. Det kan jämföras med deltagarna som upplever att de fått hjälp med sina ansökningshandlingar. Leverantören har sina mallar för hur ett CV och personligt brev ska se ut. Det utvecklingsinriktade lärandet präglas av kreativitet och banbrytning.

När jag arbetade som handledare hade jag många gruppaktiviteter som berörde just vad som är rätt och fel exempelvis när man ska ta kontakt med en arbetsgivare. Istället för att gå igenom vad normen säger diskuterade vi olika alternativ, vilket ledde till att deltagarna själva såg för- och nackdelar med olika tillvägagångssätt. De insåg också att det inte finns något rätt sätt eftersom kontexten kan förändras och att den kreativa sidan sätts på prov.

Att kontexten är väsentlig kan jämföras med Illeris (2013) text som berör delprocesser i lärandet (se s.23). En av aspekterna berör samspelet mellan individen och samhället. De mallar som finns för ansökningshandlingar idag behöver inte vara aktuella om tio år. Arbetsmarknaden och förväntningarna på individen förändras med tiden och nya trender skapas. Det är viktigt att ta hänsyn till tillägnelseprocessen eftersom det som lärs ut av leverantören kan uppfattas olika av deltagarna. Inför en gruppaktivitet kan det exempelvis finnas deltagare med olika bakgrund och kultur. Det kan då bli svårt att hålla i vissa aktiviteter som är bättre lämpade för individuella sammanhang. Samtidigt besitter handledarna hos leverantören olika bakgrunder och kompetenser, vilket också är viktigt att ha i åtanke.

Det blir leverantörens ansvar att se till att det som lärs ut är aktuellt och relevant. Huruvida stöd och matchning sysslar med kompetensutveckling eller anpassningsutveckling går att diskutera.

## 6. Metoddiskussion och slutsats

I det här avsnittet kommer jag kort sammanfattat beskriva huruvida syftet är belyst samt diskutera om metoden varit lämplig.

Utifrån en fenomenologisk utgångspunkt har jag försökt att skapa en ökad förståelse för hur stöd och matchning upplevs av deltagarna. En kvalitativ metod med tematiserade intervjuer visade sig fungera väl. Informationen som kom fram var individernas subjektiva uppfattning. Jag förväntade mig att det skulle dyka upp fler frågor från deltagarnas håll under intervjuens gång. Eftersom syftet med mina teman blev uppnått utgår jag ifrån att respondenterna förstod dem. Sett ur ett tidsperspektiv hade ett alternativ till min metod kunnat vara att genomföra fler intervjuer med deltagare. Istället för intervjuerna med handledare och Arbetsförmedling kunde information hämtats från andra handlingar, exempelvis avtal och policydokument.

För att läsaren lättare ska förstå kompletterades deltagarnas upplevelser med information från Arbetsförmedlingen samt leverantören. På så sätt kan deras upplevelse sättas i relation till hur stöd och matchning är tänkt att fungera och hur det faktiskt fungerar. Deltagarnas perspektiv är bundna till kontext och tid. Det är därför väsentligt att ha i åtanke att upplevelserna påverkas av bland annat dessa perspektiv. Leverantörens arbetssätt på den orten intervjuerna genomfördes skiljer sig någorlunda från det arbetssätt som jag var van vid på den ort där jag arbetade. Vidare finns det många andra leverantörer som arbetar med stöd och matchning. Forskningen som har genomförts i den här uppsatsen påvisar således bara fyra specifika deltagares upplevelse av stöd och matchning hos en leverantör.

Det blir svårt att beskriva stöd och matchning hos leverantören enhetligt baserat på de fyra deltagarnas upplevelser. På det hela taget ses stöd och matchning som en positiv tjänst som kan bidra med mycket. Även om alla aktiviteter inte är relevanta upplever deltagarna det positivt att de själva får välja vad som är aktuellt för dem individuellt.

Kulturella skillnader påverkar också hur stöd och matchning upplevs. Det kan vara faktorer som ålder, kön, utbildningsbakgrund samt arbetserfarenhet som skiljer sig åt. Handledarens roll är avgörande för hur deltagarna upplever tjänsten. Där finns många yttre faktorer som kan påverka deltagaren, exempelvis den sociala aspekten. Det är därför av vikt att handledaren kan förstå deltagaren sett ur ett fenomenologiskt perspektiv. Det vill säga ha en god människosyn och förstå deltagarens upplevelse. Vidare vara pedagogisk och anpassa sitt lärande efter deltagarens behov.

Vad gäller deltagarnas skyldig- och rättigheter är dessa beroende av lagar och regler som råder. Det gäller för samtliga parter att försöka skapa en balans där juridiska riktlinjer följs samtidigt som deltagarnas önskemål och behov tillgodoses.

Av informationen som framkommit från samtliga respondenter finns det faktorer som pekar på att kommunikationen mellan parterna är bristfällig. Leverantören en privat organisation medan Arbetsförmedlingen är en statlig och offentlig verksamhet. På så sätt skiljer sig sannolikt organisationskulturerna avsevärt åt. Enligt avtalet ligger ansvaret på leverantören efter att stöd och matchning påbörjas. Samtidigt kräver vissa omständigheter fortfarande ett samarbete parterna emellan.

Leverantören arbetar individuellt med deltagarna medan arbetsförmedlarna har hundratal deltagare på sin signatur. På så sätt blir samarbetet lidande på grund av tidsbrist eller om man väljer att kalla det för överbelastning. Leverantören i sin tur gör inte mer än vad som krävs enligt avtal. På så sätt skickas exempelvis bara de periodiska rapporterna in utan några specifika kommentarer. Deltagarna i sin tur kan bli kontaktade av arbetsförmedlaren för att komplettera med den information som saknas. En kommunikationsproblematik uppstår, vilket bland annat leder till att deltagarnas uppmärksamhet och energi tas ifrån själva arbetssökandet.

Begreppet empowerment kan ses som karakteristiskt för leverantörens strävan. Det vill säga att deltagarna ska skapa sig en egenmakt och ta ansvar för sig själva. Deltagarna får stöd baserat på vad de själva vill ha hjälp med samt utifrån valda aktiviteter. Det är viktigt att leverantören använder sig av ett utvecklingsinriktat lärande så att deltagarna får möjlighet till kreativitet och nya idéer. Eftersom de arbetssökande har ett begränsat antal lediga jobb att söka gäller det att sticka ut från mängden. Samtidigt behövs det en balans med det anpassningsinriktade lärandet så att det inte blir avvikande med negativ inverkan. Överlag upplever deltagarna att de har fått individuell hjälp som har hjälpt dem ut mot arbete. Sammanfattningsvis kan det sägas att stöd och matchning är en mer individuellt anpassad tjänst till skillnad från tidigare liknande jobbcoachningstjänster. Av de deltagare som jag själv har varit handledare för (som också deltagit i andra tjänster) har nästan alla varit positiva till stöd och matchning just på grund av den individuella hjälpen som erbjuds. Eftersom tjänsten fortfarande är relativt ny finns där ingen statistik att tillgå från Arbetsförmedlingens håll. Det är därför svårt att se effekterna av stöd och matchning sett till antalet tillsatta tjänster. Vidare ska det tilläggas att uppfattningen om att stöd och matchningen har bidragit eller inte bidragit kan påverkas av många olika faktorer. Det kan ha varit deltagarens egna nätverk eller leverantörens nätverk. Det kan ha berott på deltagarens erfarenhet eller personlighet. Sen kan det vara så att tillfälligheter har avgjort. Företaget man söker jobb hos kanske precis har tappat personal på annat håll. Slutligen, det är svårt att konstatera att det var just stöd och matchning som ledde till anställning.

Uppsatsen kan användas för fortsatt forskning inom stöd och matchning. Det finns många fördjupningsområden och ett exempel är att undersöka vilken betydelse handledarnas utbildnings- och arbetserfarenhet har. Vidare kan kvantitativa studier genomföras för att undersöka hur stor del av jobben som tillsätts via nätverk. Man kan också studera vilket resultat stöd och matchning genererar i förhållande till liknande tjänster.

## 7. Referenser

Arbetsförmedlingen, 2015-11-20  
[http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.33ab10d3149e49234329606/1417681285000/St%C3%B6d+och+matchning\\_AS\\_Faktablad.pdf](http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.33ab10d3149e49234329606/1417681285000/St%C3%B6d+och+matchning_AS_Faktablad.pdf)

Arbetsförmedlingen, 2015-11-20  
<http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.1cd5631315084841e7e4818a/1447673761397/Handledning+f%C3%B6r+utf%C3%B6rare+St%C3%B6d+och+matchning+1+0.pdf>

Arbetsförmedlingen, 2015-11-20  
<http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.7a65fdce149e45844c5175/1417706718860/Verktygsl%C3%A5da.pdf>

Berglund, G. & Fejes, A. (red.) (2009). *Anställningsbarhet: perspektiv från utbildning och arbetsliv*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Bingham, C.W. & Sidorkin, A.M. (red.) (2004). *No education without relation*. New York: P. Lang.

Börnfelt, P. (2009). *Arbetsorganisation i praktiken: en kritisk introduktion till arbetsorganisationsteori*. (1. uppl.) Stockholm: SNS förlag.

Cohen, L., Minion, L. & Morrison, K. (2011). *Research methods in education*. (7. ed.) Milton Park, Abingdon, Oxon, [England]: Routledge.

Denscombe, M. (2009). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. (2. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Engquist, A. (2002). *Kommunikation på arbetsplatsen: chefen, medarbetaren, gruppen*. (2. uppl. 4 tr.) Stockholm: Rabén Prisma.

Espersson, M. (2010). *Mer eller mindre byråkratisk: en studie av organisationsförändringar inom kronofogdemyndigheten*. Lund: Lund University.



Granberg, O. (2009). *Lära eller läras: om kompetens och utbildningsplanering i arbetslivet*. (2., uppdaterade och omarb. uppl.) Lund: Studentlitteratur

Hyldgaard, K. (2008). *Vetenskapsteori: en grundbok till de pedagogiska ämnena*. (1. uppl.) Stockholm: Liber.

Illeris, K. (2013). *Kompetens: [vad, varför, hur]*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Illman, R. & Nynäs, P. (2005). *Kultur, människa, möte: ett humanistiskt perspektiv*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Liljeberg, L, Martinsson, S & Thelander, J. (2012). Vad innebär det att bli coachad? En utvärdering av jobbcoachningen vid Arbetsförmedlingen. Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering.

Lundgren, C. (2009). *Samarbete genom samtal: en samtalsanalytisk studie av multiprofessionella teamkonferenser inom smärtrehabilitering*. Diss. Linköping : Linköpings universitet, 2009. Linköping.

Lundmark, A. (1998). *Utbildning i arbetslivet: utgångspunkter och principer för planering och genomförande av personalutbildning*. Lund: Studentlitteratur.

Löfgren Martinsson, M. (2008). *Högre utbildning och arbete med personal- och arbetslivsfrågor - om professionalisering och utveckling av anställningsbarhet / [Elektronisk resurs]*. Diss. Lund : Lunds universitet, 2008. Lund.

Martin, J.N. & Nakayama, T.K. (2007). *Intercultural communication in contexts*. (4th ed.) New York: McGraw-Hill.

Molander, J. (2003). *Vetenskapsteoretiska grunder: historia och begrepp*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Morgan McInnes, M., Ozturk, O. D., McDermott, S., & Mann, J.R. (2010). Does supported Employment work?. *Journal Of Policy Analysis And Management*, 29(3), 506-525.

Månson, P. (red.) (2010). *Moderna samhällsteorier: traditioner, riktningar, teoretiker*. (8. uppl.) Stockholm: Norstedt.

Samovar, L.A., Porter, R.E. & McDaniel, E.R. (red.) (2009). *Intercultural communication: a reader*. (13. ed.) Boston, Mass.: Wadsworth Cengage Learning.

Statistiska centralbyrån, 2015-11-20

<http://www.scb.se/sv/Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Arbetsmarknad/Arbetskraftsundersokningar/Arbetskraftsundersokningarna-AKU/23265/23272/Behallare-for-Press/395701/>

Statistiska centralbyrån, 2015-11-20

<http://www.scb.se/sv/Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Arbetsmarknad/Arbetskraftsundersokningar/Arbetskraftsundersokningarna-AKU/23265/23272/Behallare-for-Press/385130/>

Styhre, A. (2009). *Byråkrati: teoretiker, kritiker och försvarare*. (1 uppl.) Malmö: Liber.

Thurén, T. (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. (2., [omarb.] uppl.) Stockholm: Liber.

Weber, M. (1983). *Ekonomi och samhälle: förståendesociologins grunder. 1, Sociologiska begrepp och definitioner. Ekonomi, samhällsordning och grupper*. (A. Lundquist, övers.). Lund: Argos. (Originaltitel: *Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der verstehenden Soziologie*. Publicerad 1922)

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

## 8. Bilagor

### 8.1 Formulär för skriftligt samtycke

Filip Bosevski

0760 – 909 285

[Filip.bosevski@hotmail.com](mailto:Filip.bosevski@hotmail.com)

#### Information om forskningen

Uppsatsens syfte är : *Att få ökad förståelse för deltagarens upplevelse av Stöd och matchning i förhållande till sin strävan att komma ut i arbete.*

Intervjuer med arbetsförmedlare, en person med ansvarsroll inom Stöd och matchning på Arbetsförmedlingen samt handledare på Folkuniversitetet har genomförts. Vidare kommer fyra intervjuer med deltagare inom Stöd och matchning att genomföras. Undersökningens resultat kommer förhoppningsvis ge ökad förståelse för hur Stöd och matchning upplevs samt ge förslag på utvecklingsmöjligheter.

#### Förväntningar om deltagarens bidrag

Intervjun kommer att ta cirka 30 minuter och kommer att ske individuellt. Jag kommer slumpmässigt att dela ut ett presentkort värt **100:- på SF bio** till en av de fyra som deltar i intervjun. Uppsatsen kan skickas till de deltagare som vill ta del av den när den är färdigställd. Som deltagare kan du när som helst bortse från samtyckesavtalet och dra dig ur undersökningen.

#### Konfidentiell hantering

Personliga uppgifter kommer inte att visas till allmänheten utan samtycke. Information som samlas in kommer enbart att användas i studiens syfte. Allt material behandlas konfidentiellt. Leverantören kommer att benämnas som just ”leverantören” i uppsatsen. Vidare kommer det inte att framgå på vilken ort intervjuerna har genomförts eller vilka deltagare som ställt upp på intervju. Utöver detta har jag som handledare även skrivit på ett anställningsavtal som innebär att jag har tystnadsplikt.

#### Deltagarens underskrift

Jag har läst och förstått den skriftliga informationen som jag har fått om forskningen och jag samtycker till att delta i projektet.

.....

Namnteckning

Datum

**Forskarens underskrift**

Jag förbinder mig att hålla min del av överenskommelsen i det här samtyckesformuläret

.....

.....

Namnteckning

Datum

### ***8.2 Intervjuguide - deltagare***

Tid – Arbetssökande

Tid – Stöd och matchning

Arbetsintervju eller arbetsgivarmöte

Upplevelse – Stöd och matchning

Faktorer som inverkar i arbetssökandet

Upplevelse av samarbetet mellan AF och leverantören

Inverkan i ditt arbetssökande

Tillfredsställelse

Otillfredsställelse

Förväntad effekt av Stöd och matchning

Faktisk effekt av Stöd och matchning

Upplevelse av verktyglåda

Upplevelse av leverantörens arbetssätt

### ***8.3 Intervjuguide - Arbetsförmedlingen***

Betydelse

Faktorer

Likheter – andra tjänster

Skillnader – andra tjänster

Tänkt funktion

Faktisk funktion

Specifika krav - kompetens

Samarbetet

Tillfredsställelse

Otillfredsställelse

Förändringar

Framtid

#### ***8.4 Intervjuguide - handledare***

Betydelse för deltagaren

Faktorer som inverkar

Likheter – andra tjänster

Skillnader – andra tjänster

Tänkt arbetssätt - leverantören

Faktiskt arbetssätt - leverantören

Samarbetet med AF

Otillfredsställelse

Tillfredsställelse

Förändringar

Framtid



LUNDS UNIVERSITET

Sociologiska institutionen

Avdelningen för pedagogik

Box 114, 221 00 LUND

WWW.soc.lu.se

