



LUNDS UNIVERSITET

Att bli sedd. På riktigt.

En studie om kommunikationsvägarnas inverkan på arbetssökandes emotionella erfarenhet och motivation att söka sysselsättning

Författare: Åsa Dahl

Kandidatuppsats: SOCK04, 15 hp
Höstterminen 2019
Handledare: Jan Mewes

Sociologiska institutionen, Samhällsvetenskapliga fakulteten
Lunds universitet

ABSTRAKT

SOCK04, Sociologi, 15 hp

Kandidatkurs

Författare: Åsa Dahl

Handledare: Jan Mewes

Titel: Att bli sedd. På riktigt. En studie om kommunikationsvägarnas inverkan på arbetssökandes emotionella erfarenhet och motivation att söka sysselsättning

Arbetsförmedlingens förändringsarbete och den ökande digitaliseringen i samhället kan komma att förändra villkoren för arbetslösa. Denna studie har, utifrån arbetssökandes perspektiv, undersökt emotionerna som uppstår i kommunikationen med myndigheten, och hur den arbetslöses motivation att söka sysselsättning påverkas. I arbetet ställdes frågor rörande den emotionella erfarenheten, kommunikationens och kontaktvägarnas betydelse för individen och vilken inverkan de har på dennes motivation. Fenomenet har studerats utifrån ett emotionssociologiskt och motivationsteoretiskt perspektiv. För att besvara forskningsfrågorna har kombinationen av kvantitativ och kvalitativ metod använts. Studien baseras på empiriska data som inhämtats med en digital enkät och intervjuer. Webbenkäten skapades från grunden inkom för att undersöka arbetssökandes emotioner i kontakten med Arbetsförmedlingen och huruvida erfarenheten påverkat deras motivation att söka sysselsättning. I analysen framgår det att kommunikation och social interaktion som bekräftar individen, men också aktiviteter som upplevs meningsfulla tycks öka motivationen. Internet är ett verktyg som kan hjälpa individen att komma ur arbetslösheten och även bidra med digital interaktion med andra individer, men ur bekräftelsesynpunkt och för skapandet av meningsfulla motiv upplevs det fysiska mötet vara betydelsefullt.

Nyckelord: Arbetslöshet, Arbetssociologi, Emotion, Kommunikation, Mixed methods Motivation, Självbestämandeteori

<i>Inledning</i>	4
Regeringsbeslut	4
Arbetsförmedlingens uppdrag	5
Syfte & frågeställning	6
<i>Tidigare forskning</i>	7
Emotioner hos arbetssökande	8
Motivation hos arbetssökande	9
Arbetssökandes erfarenheter	9
Digital kommunikation	10
<i>Teori</i>	11
Emotioner	11
Tillit	12
Sociala samspel	13
Kommunikation	14
Motivation	14
<i>Metod</i>	15
Mixed methods	16
Enkätstudie	17
Intervjuer	17
Urval och urvalsprocess	19
Fördelning kön och ålder	19
Etik	21
<i>Resultat</i>	21
Enkät- och intervjustudie	21
Emotionell erfarenhet	21
Kommunikationsvägar	22
Motiverande aktivitet	24
<i>Analys av studien</i>	25
Analys av inhämtning och bearbetning av empiriska data	28
<i>Sammanfattande diskussion</i>	29
<i>Litteratur</i>	32
Bilaga 1	36
Bilaga 2	47
Bilaga 3	48
Bilaga 4	49

Inledning

Förlusten av en anställning eller att inte få chansen att komma ut på arbetsmarknaden kan för en del personer leda till en livskris (Koen, van Vianen, van Hooft, Klehe 2016). Detta då det ses som samhälleligt betingat att man ska försörja sig genom förvärvsarbete (Rantakeisu 2002). Även om välfärdssystemet kan berättiga den enskilde olika former av stöd är de flesta människor beroende av försörjning genom arbete eftersom systemet bygger på medborgarnas arbetsvilja (Rantakeisu, Starrin & Hagquist 1996). När möjligheten att förvärvsarbete går förlorad eller inte ges måste den som saknar förmågan att försörja sig själv uppfylla ett antal kriterier för att erhålla ekonomiskt stöd (Rantakeisu 2002). En förutsättning är exempelvis att den enskilde är anmäld och inskriven som *arbetslös* vid Arbetsförmedlingen, och att vederbörande kan och vill arbeta samt aktivt söker sysselsättning (Nationalencyklopedin u.å.).

I processen att nå ut i arbete är förmågan att kommunicera betydelsefull, oavsett om den sker i direkt eller indirekt kontakt med verksamheter som Arbetsförmedlingen, andra myndigheter och aktörer eller potentiella arbetsgivare och utbildningsanordnare. Dels för att kunna förmedla en tydlig bild av de ambitioner och kompetenser som innehas, samt för att inhämta information om de rättigheter och skyldigheter som man har som arbetslös. Hur denna information förmedlas mellan berörda parter styrs av de kommunikationsvägar som erbjuds. Arbetsförmedlingen (2019d, s. 8) uppger att; ”*Allt fler av de arbetssökande väljer att ha kontakt med Arbetsförmedlingen via digitala kanaler*”, vilket också ingår i myndighetens förändringsarbete som innebär att de ”*digitala kanalerna ska bli den självklara ingången för arbetssökande och arbetsgivare*” (2019d, s. 36). Huruvida arbetssökande får det stöd de efterfrågar eller inte via aktuella kommunikationsvägar är oklart.

Samhällets och de sociala institutionernas utformning, förväntningar och villkor sätter ramen för den enskilde individen. Personer som befinner sig i denna situation under kortare eller längre tid kan uppleva varierande känslor som reaktion på kommunikationens innehåll och förmedling, och hur det påverkar den arbetslöses motivation att söka sysselsättning är faktorer som undersöks i denna studie.

Regeringsbeslut

I januari 2019 slöts det så kallade januariavtalet mellan Socialdemokraterna, Centerpartiet, Liberalerna och Miljöpartiet de gröna (Regeringskansliet 2019). Överenskommelsen omfattar en rad områden rörande regeringens politik, varav arbetsmarknadspolitiken är en del. I uppgörelsen kan man i avsnitt 18 läsa att Arbetsförmedlingen ska *reformeras i grunden*

(Socialdemokraterna 2019). Regeringen tilldelade i maj samma år Arbetsförmedlingen uppdraget att undersöka förutsättningarna och vidta förberedande åtgärder inför verksamhetens förändringsarbete (Arbetsmarknadsdepartementet 2019a).

I december 2019 meddelade Arbetsmarknadsministern att reformeringsförslaget kommer att förändras då stöd för lagförslag och tidsplan saknas i riksdagen (Arbetsmarknadsdepartementet 2019b). För att säkerställa att genomförandet kan ske under kontrollerade former, och för att försäkra sig om att en mångfald av fristående aktörer levererar tjänster av hög kvalitet samt uppfyller uppställda krav, skjuts tidsplanen upp (Arbetsmarknadsdepartementet 2019b). Målsättningen är att fristående aktörer ska ta över uppdraget att förbereda och matcha arbetssökande ut i arbete medan det huvudsakliga arbetsmarknadspolitiska ansvaret fortfarande innehas av Arbetsförmedlingen (Arbetsmarknadsdepartementet 2019b).

Arbetsförmedlingens uppdrag

Under hösten 2019 bjöd Arbetsförmedlingen in den idéburna sektorn och fristående aktörer till hearings för att diskutera förutsättningarna för uppdraget som de tilldelats (Arbetsförmedlingen 2019a). Avsikten med reformeringsarbetet är att genom effektivisering av verksamheten öka tillgängligheten, träffsäkerheten och minska kostnaderna, vilket digitalisering, automatiserade processer och beslutsförfaranden antas möjliggöra (Arbetsförmedlingen 2019c).

Arbetsförmedlingens uppdrag är att så effektivt som möjligt bidra till att arbetssökande kommer ut i sysselsättning, och för att underlätta processen kan de arbetssökande få ta del av arbetsmarknadspolitiska insatser och program vars syfte är att *”stärka individens förutsättningar att få och behålla ett arbete”* samt *”att stimulera och göra möjligt för arbetsgivare att anställa arbetssökande som Arbetsförmedlingen bedömer har svårt att få ett arbete”* (Norberg 2019, s. 5).

I Arbetsförmedlingens utvecklingsarbete ingår det att dirigera över arbetssökande och arbetsgivare till digitala plattformar för att öka användandet av självservicefunktioner och distansmöte (Arbetsförmedlingen 2019d), vilket ska förbättra tillgängligheten och underlätta för kunderna i kontakten med myndigheten, men också för att kunderna enklare ska kunna hantera och följa upp sina ärenden (Arbetsförmedlingen 2019b). Huruvida digitaliseringen av samhällsinstitutioner såsom Arbetsförmedlingen har någon inverkan på den enskilde individen och dennes motivation är en fundering som betraktas i denna studie.

Syfte & frågeställning

Individer förväntas handla förnuftigt och rationellt, men som arbetssökande kan det upplevas problematiskt på grund av ovisshet om när arbetslösheten tar slut, ekonomisk utsatthet, frånvaron av sammanhang och känslan av utanförskap. Förutsättningarna för hur vi kommunikativt förmedlar och uppfattar information som är relevant för processen att nå ut i sysselsättning, influerar våra känsloreaktioner. Även om arbetssökandet i sig är en konkret uppgift som ska utföras kan det vara svårt att särskilja den från emotionerna som uppstår i situationen och därefter handla objektivt. Individens beslutsfattande och agerande är till stor del beroende av emotioner, och enligt *sociala kontrollteorin* är det människors självkontroll som driver på undvikandet av negativa och olämpliga känslor, och motiverar strävan att frambringa positiva och lämpliga känslor vilket kan leda till ett förändrat beteende, eftersom bekräftande respons från andra uppfattas som ett incitament att följa normen (Turner & Stets 2005).

Då användandet av digitala tjänster ökar är frågan vilken inverkan minskningen av fysiska möten har på de arbetssökande. Detta eftersom vi som individer kommunicerar både verbalt och icke-verbalt med tonläge, betoning, blickar, gester och mimik (Dimbley & Burton 1999). Det fysiska mötet kan synliggöra information som inte uppfattas i en chatt, ett telefon- eller videosamtal. Huruvida individens uppfattning av myndighetskontakten och resultatet av denna påverkar tilliten är frågan.

Med anledning av Arbetsförmedlingens förändringsarbete och den allt ökande digitaliseringen i samhället har jag valt att utifrån arbetssökandes perspektiv undersöka kommunikationens betydelse, och vilka emotioner som uppstår i kontakten med myndigheten och hur den arbetssökandes motivation att söka sysselsättning påverkas. I vilken omfattning emotionerna har betydelse för den arbetssökandes drivkraft och handlande kan vara svårbedömt eftersom känslor är subjektiva (Wettergren 2013) och självskattade, och är därför inte jämförbara. Däremot kan individens erfarenhet ligga till grund för antaganden som kan leda till vissa allmängiltiga beteenden.

Frågeställningen som studien baseras på är: Vilka emotioner uppfattar den arbetssökande i kontakten med Arbetsförmedlingen och andra aktörer som agerar på uppdrag av myndigheten? Vilken inverkan har kommunikationen och kontaktvägarna på den arbetssökandes sinnesstämning och handlande? Vilken effekt har emotionerna som hen uppfattar i kontakten med Arbetsförmedlingen och med aktören som agerar på myndighetens uppdrag, och hur påverkar de den arbetslöses motivation att söka sysselsättning?

Motivet för undersökningen bygger på Regeringens beslut att reformera Arbetsförmedlingen, och fenomenet anser jag vara relevant med anledning av det förändringsarbete som väntar myndigheten då det berör de arbetssökande i kontakten med Arbetsförmedlingen, och andra verksamheter som på olika sätt kommer i kontakt med denna grupp. Individens välbefinnande och motivation är betydelsefull i sökandet efter sysselsättning, och därför kan kunskap om, hur och på vilket sätt dessa stärks vara värdefull i arbetet med arbetssökande.

Tidigare forskning

Emile Durkheims teori om ritualernas betydelse för gruppens samhörighet betraktar emotionerna utifrån ett makroperspektiv (Guneriusen 1999; Wisecup, Robinson, Smith-Lovin, 2007). Erving Goffman utgick från mikroperspektivet i studierna av individernas intryckshantering i sociala situationer, som avser hur en person vill bli uppfattad av andra, och om upprätthållandet av önskad bild misslyckas kan det leda till negativa känslor som osäkerhet och skam (Harste & Mortensen 1999; Wisecup, Robinson, Smith-Lovin 2007). Arlie Russell Hochschild anses vara en av de sociologer som lade grunden för den nutida emotionssociologin (Wisecup, Robinson, Smith-Lovin 2007), och i *The Managed Heart* (2012) presenterar hon teorierna om emotionellt arbete, känsloregler och hur individen hanterar känsloreaktionerna i förhållande till den roll och situation som hen befinner sig i.

Under 1930-talet genomfördes de första socialpsykologiska studierna om arbetslöshetens effekter (Rantakeisu 2002). Fokus låg på de finansiella konsekvenserna, och den fysiska och psykiska ohälsa som drabbade arbetslösa förklarades utifrån den ekonomiska situationen (Rantakeisu 2002). Intresset för arbetslöshetens konsekvenser för hälsan har tilltagit sedan 1970-talet, vilket då rådande lågkonjunktur bidrog till (Rantakeisu 2002). Många studier har undersökt arbetslöshetens verkan på den enskilde individens välmående, men också de samhällseliga konsekvenser som arbetslösheten ledde till har studerats (Koen et al. 2016; Rantakeisu 2002). Faktorer som tycks påverka välbefinnandet är arbetslöshetens varaktighet, den ekonomiska situationen, kön, social klass, socialt stöd, värderingar och ålder (Rantakeisu 2002).

Några av de grupper som har studerats är unga, flyktingar, kvinnor och män (Rantakeisu 2002). Att betrakta arbetslösa som en unison grupp kan vara missvisande då den består av individer med olika levnadsvillkor. Även om det finns faktorer som individen inte råder över som efterfrågan på arbetsmarknaden eller diskriminering, förekommer det forskning som visar på att den enskilde kan förbättra sina chanser att hitta arbete baserat på sitt

jobsökarbeteende (Boswell, Zimmerman, & Swider 2012; Wanberg 2012 se Koen et al. 2016, s. 31).

I utvecklingsprocessen att skapa en effektiv offentlig arbetsförmedling har arbetsmodeller i länder som Australien, Belgien och Nederländerna studerats (Arbetsförmedlingen 2019c). Det har varit en premis i mitt sökande och vid val av vetenskapliga studier som funnits tillämpliga i denna undersökning. Tidigare studier har i stor utsträckning fokuserat på tiden och ansträngningen som individen lägger på att söka sysselsättning samt användningen och effektiviteten av olika sökmetoder (Wanberg, Basbug, van Hooft & Samtani 2012).

Arbetsökandet kan uppfattas komplext, och det kräver strategier och ett målinriktat beteende, vilket kan variera individer emellan beroende på deras särpräglade karaktär. Både person- och situationsvariabler som personlighet och sammanhang anses ha en betydande inverkan på motivationsprocessen (Wanberg et al. 2012). En tydlig målbild och en god förståelse av sökprocessen samt ansvarsfullhet och en positiv sinnesstämning kan påverka individens jobsökningsintensitet (Cote, Saks & Zikic 2006 se Wanberg et al. 2012, s. 889), så genom att sätta mål, planera och följa upp framsteg i kombination med emotionell kontroll kan en ökad sökingsinsats motiveras.

Emotioner hos arbetssökande

Maria Anderssons (2006) studie om arbetslösas känslor och vidden av hur de uppfattade sig som arbetslösa i relation till makt, kategori och individ redogjordes för i artikeln *”Att känna sig arbetslös – kategori, identifikation och stigmatisering”*. De känslor och upplevda tillstånd som identifierats var utanförskap som följd av uteslutning från arbetsmarknaden och dålig ekonomi, vilka kan kopplas till känslor som ofrihet och maktlöshet (Andersson 2006). Även värdelöshet och skam var emotioner som uppkommit som följd av arbetslösheten och av att inte kunna bidra till samhället (Andersson 2006).

I fall de arbetslösa uppfattade att de blivit bemötta med medlidande, motvilja och förakt fick det konsekvenser för hur de kände sig, oberoende av om attityderna var reella eller obefogade (Andersson 2006). Vrede, besvikelse och bitterhet kunde uppstå av att individen kände sig värdelös och uppgiven vilket kunde leda till handlingsförlamning som orsakades av känslan att inte kunna påverka situationen, och ilskan riktades i många fall mot politiken och de styrande (Andersson 2016). Arbetslösheten behöver dock inte enbart uppfattas negativt då den även kan erbjuda frihet och möjligheter att hitta mening i andra aktiviteter och relationer (Andersson 2016).

Motivation hos arbetssökande

Edwin A.J. van Hooft har genomfört flera studier om arbetssökandes erfarenheter av och relationen till jobbsökandeprocessen. Resultatet av en av dessa undersökningar presenterades i artikeln *Motivating and hindering factors during the reemployment process: Added value of employment counslors' assessment* (2014). Denna enkät- och telefonintervjustudie som genomfördes i Nederländerna, fokuserade på att identifiera motiverande och hämmande faktorer i jobbsökarprocessen, samt rådgivarnas roll i bedömningen av de arbetssökandes motivation (van Hooft 2014). Urvalet bestod av arbetslösa som fick hjälp med jobbsökandeprocessen av en privat arbetsförmedling (van Hooft 2014). Forskningsarbetet utgick från motivationsteorier som självbestämningsteorin. Arbetssökandes uppfattning av den sociala situationen studerades i förhållande till inställningen till densamma för att undersöka huruvida motiverande och hindrande faktorer utvecklades (van Hooft 2014). Referensramarna för hur intensiv jobbsökningsprocessen ansågs vara skiljde sig i vissa fall mellan arbetssökande och rådgivare (van Hooft 2014). Det upplevda hälsoläget och kunskaper om jobbsökningsaktiviteten hade inverkan på individens intensitet att söka sysselsättning, och de faktorer som hade negativt inflytande på förmågan att finna anställning var prokrastinering och ohälsa (van Hooft 2014). Noordzij, van Hooft, van Mierlo, van Dam & Born (2013) studerade beteenden hos anställningsrådgivare som var mer eller mindre verkningsfulla i stödet till arbetssökande. Tidigare studier har visat att arbetsmarknadsinriktade utbildningar har haft en positiv verkan på återgången i arbete då de gav arbetssökande hjälp att hantera eventuella svårigheter som uppkom (Noordzij et al. 2013).

Den induktiva teoristudie som genomfördes vid en rådgivningsverksamhet i Nederländerna visade att informationsstöd, tips och råd, utbildning samt direkt och emotionell support var faktorer som hade en positiv inverkan på individen (Noordzij et al. 2013). Rådgivarens tillgänglighet kunde bidra till att den arbetssökande i större utsträckning sökte hjälp vid behov, var mottaglig för råd och uppmuntran vilket på lång sikt hade en gynnsam effekt på individen, men det bör beaktas att felbedömning av dennes förmågor och förutsättningar, eller rådgivarens pådrivande sätt kunde ha en negativ verkan på den arbetssökandes beteende (Noordzij et al. 2013).

Arbetssökandes erfarenheter

Vansteenkiste, Lens, De Witte, Witte & Deci redogjorde i rapporten *The 'why' and 'why not' of job search behaviour: Their relation to searching, unemployment experience, and well-being* (2004) för resultatet av den belgiska enkätstudie som utifrån självbestämningsteorin

undersökte arbetslösas motiv att söka eller inte söka arbete. Deltagarna rekryterades under möten som arrangerades av det belgiska välfärdsprogrammet (Vansteenkiste et al. 2004). Studierna visade att autonom motivation fick arbetssökande att upprätthålla uthålligheten att söka arbete, vilket innebar att individen trots stress kopplad till arbetslösheten kunde bibehålla sin kapacitet (Vansteenkiste et al. 2004). Arbetssökandes upplevelse av situationen varierade, och arbetslösheten behövde inte leda till sämre välbefinnande om tiden fylldes med målmedvetna aktiviteter (Vansteenkiste et al. 2004).

Digital kommunikation

Arbetslöshet innebär förutom avsaknaden av arbete även lägre inkomst och i många fall en förlust av social struktur. Den sociala interaktionen med andra kan i viss utsträckning ersättas av kommunikation via internetbaserade tjänster som erbjuder en möjlighet att upprätthålla och skapa nya kontakter. Tekniken tillhandahåller en stor mängd information och forum som möjliggör olika former av deltagande kommunikation (Feuls, Fieseler, Meckel & Suphan 2014). Vid en studie genomförd i Tyskland undersöktes arbetssökandes tillgång till internet och sociala medier samt hur användningen av medierna såg ut under arbetslösheten (Feuls et al. 2014).

Tvångsmässig användning av Internet och sociala medier kunde leda till minskad social interaktion med fysiska människor och resultera i ohälsa, men samtidigt ansågs mediet bidra till en upplevd gemenskap samt hjälpte individen att upprätthålla kontakten med andra och skapa nätverk, och därtill även underlättade kunskapsinhämtning (Feuls et al. 2014).

Beroende på behov och oavsett i vilken utsträckning som individen nyttjade Internet innebar den successiva digitaliseringen att den arbetssökande behövde kunskaper i hanteringen av verktyget, kommunikativa färdigheter och förmåga att söka efter relevant information (Feuls et al. 2014). För en del personer som tillbringade en stor del av tiden online tycktes arbetslösheten vara mindre uppenbar och ledde till minskat jobbsökande (Feuls et al. 2014). Motivationen att använda tekniken berodde på individens färdigheter, men styrdes också av vad de ville uppnå (Feuls et al. 2014).

Intensiteten av nätverkande och jobbsökande via sociala medier påverkades av kontaktnätets egenskaper, som struktur och sammansättning, och arbetssökande med fler kontakter och med starkare band till nätverket, ägnade mer tid åt kontaktbyggande som en del av jobbsökandet (van Hove, van Hooft & Lievens 2009). Att interagera med andra för att bygga nätverk var individers försök att utveckla och upprätthålla bekantskapen med personer som hade potential att på något sätt hjälpa dem i karriären (van Hove, van Hooft & Lievens 2009).

Teori

Då syftet med studien är att utifrån den arbetssökandes synvinkel undersöka vilka emotioner som uppstår i kommunikationen med Arbetsförmedlingen och vilken inverkan det har på den enskildes drivkraft, har valet att studera fenomenet utifrån ett emotionssociologiskt och motivationsteoretiskt perspektiv varit självklart då det är just individers känsloreaktioner i relation till deras motivation som ska undersökas.

Arbetslöshet kan leda till att människor blir upprörda eller deprimerade, och det kan vara den ekonomiska situationen såväl som bristen på struktur som arbetet tillhandahåller, som ger upphov till sinnesläget (Vansteenkiste et al. 2004). Sysslolösheten kan upplevas negativt och påverka individens sinnesstämning som i sin tur kan påverka vederbörandes motiv och drivkraft.

Emotioner

Emotioner kan ses som medvetna eller omedvetna reaktioner som skapar en förståelse och innebörd avseende informationen, handlingarna och motiven som individen uppfattar i sociala möten. Enligt Åsa Wettergren (2013, s. 17) är emotioner komplexa känslor som bygger på fyra, icke-rangordnade element; *bedömning av situationen*, *förändring av sinnesförmimelsen*, *fria eller kontrollerade uttryck av uttrycksfulla gester (handlingar)* och att det finns en *”kulturell beteckning på specifika kombinationer av de föregående komponenterna”*, vilket indikerar att emotionerna är kulturellt och sociologiskt formade. Situationsbedömning, sinnesförmimelser och kontrollerade uttryck av handlingar kan inträffa omedvetet och utan reflektion, men när medvetenheten infinner sig reflekterar individen över händelsen och känslan identifieras (Wettergren 2013). Emotionella tillstånd kan variera i styrka, men de är i allmänhet kortvariga och intensiva, medan mindre laddade och mer varaktiga känslotillstånd identifieras som stämningsläge (Helkama et al. 2017).

Emotioner skapas och utvecklas i interaktionen mellan människor, och då de sker spontant kan de ses som ett hot mot det rationella förnuftet eftersom känsloreaktionerna inte kan styras eller formas (Wettergren 2013). Emotionerna är motiverande så till vida att de bestämmer individens subjektiva upplevelse, och energin som skapas som respons styr det sociala handlandet i en viss riktning (Turner & Stets 2005). För att emotioner ska uppstå måste situationen eller händelsen vara av betydelse för individen (Helkama et al. 2017). Uttryck och tolkning av emotioner kan skilja sig åt mellan olika kulturer, däremot benämns de känslor som är gemensamma för *primära emotioner*, vilka är glädje, rädsla, ilska och sorg, och i vissa

fall tillkommer även förvåning och avsky (Helkama et al. 2017; Turner & Stets 2005). De betraktas som biologiska, medan de sekundära emotionerna är socialt strukturerade och uppstår i samband med de primära, det vill säga att det är en känsloreaktion på den ursprungliga emotionen (Turner & Stets 2005).

I reflektionen av den upplevda känslan blir emotionen meningsskapande och sätts in i det tolkningssystem som hjälper oss förstå och kommunicera med omvärlden (Wettergren 2013). Synkronisering av känsla och handling sker automatiskt som följd av inövade ritualer och beteendemönster, och det är först när vi reflekterar över situationen som känslan uppfattas i sin kognitiva meningsskapande form och då identifieras och definieras som emotion (Wettergren 2013). Förnuft och emotion är enligt Wettergren (2013) ett kontinuum, vilket innebär att man alltid är känslobetonad som i sin tur är en förutsättning för att vi ska kunna handla förståndigt. Förnuft är en bakgrundsemotion som är omedveten, lugn och diffus, och känsloreaktioner är förgrundsemotioner som är medvetna, starka och tydliga, och det är mellan dessa som de emotionella processerna rör sig, och blir objekt för handling och eftertanke (Wettergren, 2013). Den medvetna reflektionen, hanteringen av den upplevda känslan, och hur detta uttrycks, påverkas av situationens krav och omständigheter (Wettergren 2013). Förhållandena styr därför huruvida man kommer att agera hämmat eller spontant, och genom att läsa av omgivningen fattar vi beslut om hur vi ska handla, så att på förhand bestämma vilka emotioner som har störst inflytande i en given situation är inte möjligt då kontext, tolkningsramar och berörda parter avsikter influerar agerandet (Wettergren 2013; Turner & Stets 2005). Sociologiska teorier avseende emotioner förutsätter generellt att både medvetna och omedvetna beslut guidas av känsloreaktioner (Turner & Stets 2005).

Tillit

Tillit är ett värde som belyses genomgående i rapporten som Arbetsförmedlingen (2019c) lade fram som svar på Regeringens direktiv avseende reformeringen av myndigheten. För tydliggörande av definitionen tillit enligt Arbetsförmedlingens rapport får man gå till den statliga offentliga utredningen som presenteras i SOU 2018:47, *Med tillit växer handlingsutrymmet – tillitsbaserad styrning och ledning av välfärdssektorn*, i vilken tillit baseras på en bedömning av motpartens ”förmåga, integritet och hjälpsvillighet” (Tillitsdelegationen 2018, s. 136). Den tillitsskapande processen bygger på att man tillvaratar personalens kunskaper, erfarenheter och engagemang som sedan förväntas leda till att kvaliteten och värdet av välfärdstjänsterna stiger och därmed ökar medborgarnas förtroende

för och tillit till stat och myndighet, så enligt denna begreppsförklaring ska tillit i första hand inte betraktas som ett emotionellt tillstånd (Tillitsdelegationen 2018, s. 136).

Tillit existerar när individen fattar ett medvetet beslut baserat på kunskapen om de olika alternativ som föreligger, det vill säga när hen har förtroende för den pålitlighet som en individ eller ett system visar på (Giddens 1996). Känslan av pålitlighet är central för begreppet tillit. Om individen inte överväger olika val är hen förtroendefull eller har tillförsikt för alternativen, medan den som undersöker valmöjligheterna och riskerna gör det för att kunna känna tillit (Giddens 1996).

Sociala samspel

Thomas J. Scheff diskuterar hur man kan få ökad förståelse av grundläggande förhållanden i interaktionen med andra, och i den relationistiska teorin fokuserar han på att synliggöra den verklighet som skapas i sociala samspel (Aspelin 1996). Människan är socialt beroende och drivs av att uppleva intellektuell och emotionell gemenskap med andra, och det är relaterandet till andra personer som utvecklar individen (Aspelin 1996).

I sociala samspel upplever aktörerna känslor som uppstår både biologiskt och kognitivt i den mellan-mänskliga relationen samt i kommunikationen, och de emotioner som individerna upplever i interaktionen är kopplade till sammanhanget och hur deltagarna bemöter varandra (Aspelin 1996). Karaktären av den sociala relationen påverkas av kommunikationens innehåll, men främst av formen, det vill säga hur innehållet uttrycks och framförs (Aspelin 1996).

Thomas J. Scheff betonar vikten av både det sociala beteendet och interpretationen, som innebär att man måste undersöka samspelets underliggande motiv och dess uttryck likväl som det yttre framträdandet (Aspelin 1996). Teorin baseras på att sociala band är ett grundläggande mänskligt behov och den främsta drivkraften hos individen. Det är inte direkt påvisbart i sociala samspel, men det är en koppling som existerar både mellan människor och grupper, vilken kan synliggöras i analysen av kommunikationen och emotionerna som upplevs i interaktionen (Aspelin 1996). Relationens differentieringsgrad följer en skala mellan motsatserna distans och närhet, vilket innebär att det sociala bandets stabilitet påverkas av avståndet mellan aktörerna, som parterna i sin tur reglerar i skapandet av en balanserad relation dem emellan (Aspelin 1996). Den verbala och ickeverbala kommunikationen formar det sociala bandets status och tillstånd, vilket är något som sker i varje möte (Aspelin 1996). Det sociala samspelet utspelas enligt Thomas J. Scheff i kommunikationen. Sättet som samtalet sker på kan påverka den emotionella intensiteten hos deltagarna som i sin tur kan influera relationens natur, och då en emotionell kommunikation är svår att kontrollera kan det

inverka på de sociala banden (Aspelin 1996). Aktörer som sinsemellan visar varandra respekt, förståelse och uppmärksamhet kan skapa stabila sociala band i samklang vilka uppnås både via verbal och ickeverbal kommunikation, och då främst med gester (Aspelin 1996). Den kognitiva samstämmigheten uppnås verbalt och den emotionella samklangen ickeverbalt, och individens tolkning och förståelse av det sociala beteendet är kopplat till den kontext i vilken handlingarna och beteendet ingår (Aspelin 1996).

Kommunikation

Kommunicerar gör vi både verbalt, ickeverbalt med målet att skapa kontakt, samt för att lära oss förstå hur vi skapar en bekantskap och samtalar (Dimbleby & Burton 1999). Det är oftast i den ickeverbala kommunikationen som våra omedvetna syften och behov avslöjas (Dimbleby & Burton 1999). Att kommunicera är något vi lär oss, och resultatet av denna handling kan antingen vara avsiktlig eller oavsiktlig. Dimbleby och Burton (1999) menar att kommunikationen medvetet eller omedvetet måste vara riktad från en person till en annan. Skälen till att den sker är kopplade till våra behov och dess syften vilka kan identifieras som personliga, sociala, ekonomiska eller konstnärliga (Dimbleby & Burton 1999).

Kommunikationens karaktär och process styrs av sändaren och mottagaren, vad som förmedlas samt i vilken situation det sker, och informationsbyte består av verbal förmedling, vilket avser vårt tal, och ickeverbal kommunikation, vilket avser kroppsspråk såsom gester, mimik, kroppshållning, samt paraspråk vilket avser omedelbara reaktioner som följer talet, tonfall, betoning, volym, och avslutningsvis klädsel (Dimbleby & Burton 1999, ss. 54-57).

Motivation

Självbestämningsteorin, Self Determination Theory (SDT), beskriver mänskligt beteende, personlighetsutveckling, motivation samt hur olika sociala kontextuella faktorer hjälper eller stjälper människors framsteg (Ryan & Deci 2016). Människor anses vara nyfikna, fysiskt aktiva och sociala individer med medvetna eller omedvetna skäl eller motiv som påverkar deras beteende (Ryan & Deci 2016), och motiven kan kopplas till rädslor, önskningar, värden eller mål. De fysiologiska och psykologiska behoven måste tillgodoses för att individens välbefinnande ska kunna upprätthållas, och de tre psykologiska behoven som SDT fokuserar på är *autonomi*, *kompetens* och *samband* (Ryan & Deci 2016). Med *autonomi* menas handlingarnas överensstämmelse med individens personliga intressen och värderingar, och *kompetens* avser motiverade handlingar som skapar mening för individen och är betydelsefulla för individens inre drivkraft (Ryan & Deci 2016). Situationer som är destruktiva eller svåra kan underminera denna förmåga (Ryan & Deci 2016). Med *samband*

menas att individen känner sig socialt kopplad till gruppen och upplever tillhörighet genom sin medverkan eller visade omtanke (Ryan & Deci 2016).

Motiveringen till handlingen kan uppstå autonomt eller ur kontroll, vilket innebär att individens handlande kan bygga på frivillighet och samtycke som kan skapa engagemang, alternativt kan yttre och inre press medverka till agerandet, det vill säga att motivet till handlingen är baserad på en extern faktor som leder till ett beteende som avviker från individens uppfattning av egenvärde (Ryan & Deci 2016). Teorin synliggör för hur faktorer i olika sammanhang kan underlätta eller undergräva motivationen och tillfredsställelsen som ligger till grund för effektiv självreglering och välmående (Ryan & Deci 2016). När människor är motiverade väcker det engagemang vilket i sin tur leder till att de finner aktiviteten intressant (Vansteenkiste et al. 2004). Om aktiviteten däremot är kontrollerad och människor känner sig pressade eller tvingade att utföra uppgiften kan det leda till negativa erfarenheter och mindre tillfredsställelse (Vansteenkiste et al. 2004). Det är den upplevda tillfredsställelsen och belöningen eller föreställda kostnaden och frustrationen som driver individen till handling, och för att förstå beteendeförändringen måste man känna till de bakomliggande faktorerna (Ryan & Deci 2016). Interaktionsmiljöns egenskaper kan stärka den inre motivationen och stödja den yttre (Helkama et al. 2017).

Metod

I studien används två metoder för att samla in empiriskt material om arbetslösas subjektiva erfarenhet och tolkning av de emotioner som uppstår i kommunikationen med Arbetsförmedlingen och fristående aktörer, och på vilket sätt det påverkar motivationen att söka sysselsättning. Forskningsarbetets systematik och struktur, men också genomförbarhet har styrt metodvalet (Lind 2014). Beslutet gällande metod bestämdes utifrån forskningsproblemet och teorin (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018). Då det är just arbetssökandes emotioner och beteende som har studerats inhämtades det empiriska materialet av kvalitativ art genom intervjuer i kombination med en kvantitativ enkätstudie med kvalitativa frågor.

Sökmotorer som exempelvis Google samt vetenskapliga och akademiska databaser som LUBcat, EBSCOhost, Google Scholar har använts för att hitta relevanta rapporter, vetenskapliga artiklar och akademisk facklitteratur. Inledningsvis och under arbetets gång har sökningar av material gjorts och då har ämnesvillkor som arbetslös, arbetslöshet, arbetssökande, digital kommunikation, emotion, emotionssociologi, interaktion,

kommunikation, känsla och motivation använts. Sökningarna har även genomförts på engelska. För att finna relevant vetenskaplig litteratur har även tillvägagångssättet kedjesökning använts (Rienecker & Stray Jörgensen 2017), och genom att studera andra källors litteraturlista har nya referenser hittats.

Mixed methods

Djurfeldt, Larsson och Stjärnhagen (2018, s. 20) hävdar att det inte finns ”*en enda saliggörande metod*”, och att en del forskningsfrågor kräver en kombination av metoder för att besvaras. Genom att blanda olika metoder kan resultat uppnås som användandet av ett tillvägagångssätt inte kan (Barmark & Djurfeldt 2015). Motiveringen till kombinationen av två metoder är omfattningen av det empiriska materialet eftersom det kan öka möjligheten att identifiera samband hos fenomenet som studeras.

Kvalitativa metoder kan användas för att beskriva sociala interaktioner, upptäcka värderingar, tolka livsvärldar samt förstå olika perspektiv medan kvantitativ metod används för att undersöka mätbara data (Ahrne & Svensson 2018). Fördelarna med kvantitativ forskning är att de kan genomföras effektivt med hjälp av digitala system samt användas för att testa eller verifiera en teori, medan svagheter med tillvägagångssättet är begränsningen avseende det empiriska materialets djup samt att det inte framgår varför personerna valde att avstå eller delta i undersökningen (Watkins & Gioia 2015). Enkätstudier bidrar med ett brett empiriskt material som kan medverka till identifieringen av beteendemönster medan intervjustudier ger en djupare förståelse av individernas erfarenhet (Watkins & Gioia 2015).

För att få en mer ingående förståelse av mänskliga fenomen och förhållandet dem emellan används kvalitativa metoder, och i denna typ av studier fungerar forskningsledaren som ett instrument och involverar deltagarna i studien (Watkins & Gioia 2015). Styrkorna med dessa metoder är att de ger information om erfarenheten som inte kan förmedlas via kvantitativa metoder, och de är flexibla så till vida att analysarbetet pågår parallellt med datainsamlingen vilket möjliggör anpassningar i utförandet (Watkins & Gioia 2015). Begränsningarna är att forskningen är subjektiv på grund av forskningsledarens inflytande, och den är inte generaliserbar som kvantitativ metod, vilket betyder att det inte går att dra generella samband om populationen baserat urvalet som studerats (Barmark & Djurfeldt 2017; Watkins & Gioia 2015). Med både beskrivande och förklarande forskning är målet att synliggöra kommunikationens inverkan på arbetsökande och deras motivation att söka sysselsättning. Beskrivande forskning fokuserar på siffror, egenskaper, processer och hur ofta de inträffar medan förklarande forskning inriktar sig på att undersöka varför saker händer och vad de

bakomliggande orsakerna är (Watkins & Gioia 2015).

För att öka studiens validitet används triangulering som innebär att styrkorna hos de olika metoderna nyttjas, vilket innebär att metoder som är mest lämpade, baserat på tillgängliga resurser och fenomenet som ska studeras, används (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018; Watkins & Gioia 2015).

Enkätstudie

En webbaserad enkät med trettiofyra frågor skapades med syfte att undersöka huruvida emotionerna som arbetssökandes upplever i kontakten med Arbetsförmedlingen påverkar motivationen. Frågeformuläret innehöll flervals-, intervall- och öppna frågor och skapades i Google Forms, se bilaga 1.

Att använda en webbaserad enkät är både tids- och arbetseffektivt samtidigt som den genererar en större mängd data när den når ut till ett större antal individer, men osäkerheterna är bortfallet till följd av faktorer som att respondenter avstår från att svara eller avbryter registreringen, samt att individer som inte är datakunniga eller saknar tillgång till verktyget inte deltar (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018; Watkins & Gioia 2015).

Variablerna, frågorna, som har undersökts är främst kvalitativa så kallade attitydfrågor där värdena, svaren, rangordnas 1 – 5 på en Likert-skala (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018; Barmark & Djurfeldt 2017). Studiens validitet avser hur väl frågornas utformning och mätbarhet motsvarar fenomenet som studerats (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018), och om denna är hög är de systematiska felen få. Studiens reliabilitet, tillförlitlighet, påverkas av frågornas utformning, det vill säga vad som mäts, och huruvida studien kan återskapas (Watkins & Gioia 2015; Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018). Formuleringen av frågorna och svarsalternativen har därför varit av vikt. Syftet med enkätstudien har varit att med ett större antal respondenter erhålla ett bredare underlag för att kunna styrka intervjustudiens resultat samt om möjligt identifiera andra orsakssamband som inte övervägts vid studiens start.

Intervjuer

Genomförandet av kvalitativa intervjuer kan anpassas utifrån graden av struktur och frågornas utformning, huruvida de är öppna eller stängda (Ahrne & Svensson 2018). Djupintervjun är en form av intervjuteknik som bygger på forskningsledarens förmåga att skapa ett samtal i vilket hen i första hand lyssnar aktivt och är personen som den intervjuade anförtror sig till (Ahrne & Svensson 2018). Graden av fasta frågeformuleringar och antalet givna svarsalternativ bestämmer samtalets struktur. Intervjuer kan ge en mångsidig bild av

intervjupersonens livsvärld, det vill säga de erfarenheter, interaktioner och aktiviteter som präglar vederbörandes handlande, och de kan även åskådliggöra och förklara ett visst beteende (Rennstam & Wästerfors 2015).

Semistrukturerade intervjuer har genomförts med tre kvinnor, och för att skydda deras identitet har fått de fått deltagarnummer 22273, 22274 och 22275 (Watkins & Gioia 2015). Två av intervjuerna bokades genom en aktör som även tillhandahöll lokalen där samtalen med deltagarna genomfördes. Vid den tredje intervjun fick deltagaren själv välja tid och plats. Det är betydelsefullt för resultatet att intervjupersonen känner sig trygg både i mötet och i miljön där samtalet genomförs för att minimera risken för ofullständiga eller intetsägande svar (Fangen & Sellberg 2011). Det är som intervjuare värdefullt att aktivt lyssna både på det som sägs verbalt och det som uttrycks icke-verbalt då det kan signalera saker som vederbörande inte uttalar muntligen. Som intervjuare är det viktigt att känna av när intervjupersonen berättat färdigt eller upplever ämnet som känsligt, därför kan det vara av betydelse att med jämna mellanrum under samtalets gång stämna av med vederbörande (Fangen & Sellberg 2011). Vid samtliga samtal har en intervjuguide med definierade teman och öppna frågor kopplade till studiens frågeställning använts (Watkins & Gioia 2015; Lind 2014). Denna gav samtalen en struktur och underlättade arbetet i sökandet efter relevant och användbar information. Då arbetssökandes emotioner och motivation studerades var flexibiliteten avgörande, och de semistrukturerade intervjuerna gjorde det möjligt att ändra följderna och formuleringen av frågorna under samtalets gång (Watkins & Gioia 2015). Syftet med intervjuerna var att i ett samtal med den arbetssökande undersöka vilka emotioner som hen upplever i kommunikationen med Arbetsförmedlingen och andra aktörer som agerar på uppdrag av myndigheten, och huruvida dessa påverkar vederbörandes drivkraft.

Intervjuerna transkriberades och intervjupersonerna fick ta del av utskriften samt gavs möjlighet att lämna synpunkter eller förtydliganden. Positivt med att genomföra intervjuer är att man beroende på frågornas utformning kan ta del av andra personers reflektioner, språkbruk, normer och emotioner (Ahrne & Svensson 2018). Negativt är att det är en tidskrävande metod som ger en begränsad bild, men också risken att en eller båda parter omedvetet påverkar varandra (Ahrne & Svensson 2018) genom exempelvis blickar, gester, minspel, betoning och tonfall.

Inför intervjuerna fick deltagarna information om förutsättningarna för samtalet, och innan samtalets start delgavs de muntligen och skriftligen information om studien, ljudinspelningen, anonymitet, konfidentialitet och samtycke, vilket diskuteras under rubriken Etik. Samtalen

pågick under drygt en timme.

Inom den kvalitativa forskningen är studiens trovärdighet avgörande för huruvida resultatet kan betraktas som sanningsenligt, vilket innebär att slutsatserna som framkommer i analysen måste vara försvarbara och tillförlitliga (Watkins & Gioia 2015).

Urval och urvalsprocess

Urvalet måste vara representativt för gruppen som undersöks för att generera ett tillförlitligt resultat (Fangen & Sellerberg 2011). Det går inte att dra generella slutsatser av kvalitativa undersökningar då antalet intervjupersoner är få till antalet (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018). Kriteriet gällande urvalet var att intervjupersonerna och respondenterna vid undersökningens tidpunkt var eller hade varit arbetslösa under en sammanhängande period på tre månader eller mer under åren 2017 – 2019.

För att få ett så representativt urval som möjligt kontaktades aktörer som agerar på uppdrag av Arbetsförmedlingen och kommunen. Distributionen av webbenkäten sköttes manuellt av personalen, och de arbetssökande som fysiskt besökte aktörerna erbjöds att delta. Detta med anledning av restriktioner till följd av Dataskyddsförordningen (GDPR) samt att personalen själva funnit att gensvaret på enkätundersökningar blev större. Spridningen av webbenkäten gjordes även via inlägg på sociala mediet LinkedIn. Antalet respondenter som deltog i enkätstudien var trettiofyra.

Skäl som ekonomi och tid har influerat beslutet att intervjua arbetssökande boende i Malmö/Lund regionen. En annan anledning är att jag med detta arbete ville undersöka vikten av det fysiska mötet. Jag har genomfört tre intervjuer med kvinnor i olika åldrar. Kontakten med intervjupersonerna förmedlades genom aktörerna. Vid två tillfällen besöktes en kompletterande aktör till Arbetsförmedlingen, varvid studien presenterades och samtal om emotioner och kommunikation hölls med deltagarna. Syftet med besöken, kopplat till undersökningen, var att rekrytera intressenter till intervjustudien, även om detta innebar en risk att potentiella deltagare skulle påverkas av mig som forskningsledare (Watkins & Gioia 2015).

Fördelning kön och ålder

I november 2019 var antalet öppet arbetslösa och arbetssökande som deltog i program, enligt Arbetsförmedlingens månadsstatistik, 363 950 individer (Arbetsförmedlingen 2019e) och enligt SCB grundtabell 367 000 personer, varav 51 procent var män och 49 procent kvinnor i åldern 16 – 64 år (SCB 2019). I de statistiska rapporterna från SCB och Arbetsförmedlingen

finns det skillnader som påverkar utfallet, vilken ska beaktas vid analys av de statistiska antal som verksamheterna presenterar (SCB 2018).

Av deltagarna i studien var 39 procent i åldern 15 – 25 år och 31 procent ingick i kategorin 56 – 65 år. Fördelningen enligt Arbetskraftsundersökningens grundtabell för november var 28 procent av de arbetssökande i åldern 16 – 24 och 11 procent var 55 – 64 år (SCB 2019). Könsfördelningen enligt SCB statistik för november var följande; 51 procent män och 49 procent kvinnor, och i studien var fördelningen 58 procent kvinnor och 36 procent män.

Tabell 1. Sammanställning av respondenter i enkätstudie, antal 33 personer

	Antal respondenter	Procent	Summering procent
<i>Åldersfördelning</i>			
15 - 25 år	12	37	37
26 - 35 år	3	9	46
36 - 45 år	4	12	58
46 - 55 år	4	12	70
56 - 65 år	10	30	100
<i>Kön</i>			
Kvinna	18	55	54,5
Man	13	39	94
Vill inte uppge	1	3	97
Saknas	1	3	100
<i>Högsta avklarade utbildning</i>			
Grundskola	8	24	24
Gymnasium	13	40	64
Eftergymnasial utbildning	11	33	97
Saknas	1	3	100
<i>Arbetslöshetens varaktighet</i>			
1 - 100 dagar	3	9	9
101 - 200 dagar	4	12	21
201 - 300 dagar	6	18	39
Fler än 301 dagar	18	55	94
Vill inte uppge	1	3	97
Saknas	1	3	100

Källa: Enkät emotioner ht 2019, egna analyser

Etik

Vetenskapsrådets etiska riktlinjer, beskrivna i God forskningssed (2017), har följts under arbetets gång för att säkerställa att inhämtning och hantering av det empiriska materialet gjorts ansvarsfullt, och att deltagarnas uppgifter behandlats respektfullt. I webbenkäten informerades deltagarna om studien och dess syfte. Samtliga deltagare har anonymiserats, vilket de upplystes om innan start. De har haft möjlighet att avbryta eller att avstå från att besvara frågor utan att ange skäl, vilket gällt för både enkäten och intervjuerna. Det är grundläggande inom forskning att informera om samtycke då deltagandet är frivilligt och förtroendet måste vara ömsesidigt (Ahrne & Svensson 2015). Samtycke har inhämtats både muntligen och skriftligen i samband med intervjun. Det skriftliga dokument som använts finns i bilaga 2. Efter transkriberingen av intervjuerna har ljudfilerna makulerats.

Materialet som inhämtats via webbenkäten har följt riktlinjerna för internetbaserad forskning Internet Research: Ethical Guidelines (2019) utgivna av Association of Internet Researchers.

Resultat

Enkät- och intervjustudie

De faktorer som undersökts i studien är de emotioner som arbetssökande upplever i kontakten med Arbetsförmedlingen och andra aktörer som agerar på uppdrag av myndigheten, och hur kommunikationen påverkar den arbetssökandes motivation att söka sysselsättning. Av deltagarna i enkätstudien har 73 procent varit arbetssökande i mer än 200 dagar vilket framgår av tabell 1, sidan 20.

Emotionell erfarenhet

I tabell A, bilaga 4, presenteras de arbetssökandes upplevda emotioner i eller inför kommunikationen med en arbetsförmedlare. Det går här att utläsa att respondenterna i hög till mycket hög grad upplever stress, besvikelse och maktlöshet i kommunikationen med Arbetsförmedlingen. I det fysiska mötet med arbetsförmedlaren är det fler som känner sig stressade, besvikna och maktlösa än då de talar med en arbetsförmedlare i telefon eller inför ett kontakttagande gällande ett ärende. Känslan av oro eller skam i mötet med arbetsförmedlaren är hos 33 procent respektive 21 procent av respondenterna hög eller mycket hög. Inför kontakten med myndigheten upplever endast 5 procent skam i hög eller mycket hög grad. Inför ett kontakttagande i ett ärende känner 35 procent i hög grad eller i mycket hög grad frustration och 42 procent uppfattar maktlöshet i hög grad eller i mycket hög grad. Positiva emotioner som hopp och glädje är det färre som förnimmer i kommunikationen med Arbetsförmedlingen. Inför kontakttagande känner 21 procent av

respondenterna i hög eller mycket hög grad hopp och i det fysiska mötet samt telefonsamtalet med arbetsförmedlaren är det 15 procent. I det fysiska mötet upplever 8 procent glädje i hög eller mycket hög grad, och i övriga två variabler är värdet lägre. Kvinna, 22275 beskriver kontakten med myndigheten;

”Jag blir bara irriterad när jag ska ha kontakt med Arbetsförmedlingen. Det är där det hemska ligger...det blir mer motigt.”

I intervjuerna nämner intervjupersonerna emotioner som frustration och osäkerhet (vilsenhet) kopplade till kontakten med Arbetsförmedlingen och situationen som arbetslös. I samtalet kan man i den ickeverbala kommunikationen och i paraspråket fånga upp känsloreaktioner som besvikelse och pessimism samtidigt som det signaleras hopp och tacksamhet.

Kommunikationsvägar

Respondenterna har kommit i kontakt med Arbetsförmedlingen genom följande kommunikationsvägar; fysiskt besök på kontor, telefon, e-post / post, hemsidan, chatt, webinarier, podcast och mobilapp. Resultatet av enkätstudien visar att 91 procent av respondenterna har träffat en arbetsförmedlare i samband med ett fysiskt möte på Arbetsförmedlingen, och 70 procent har även talat med en arbetsförmedlare i telefon, se tabell B i bilaga 4. I kontakten med myndigheten upplever 36 procent av respondenterna att de inte eller i liten grad får svar på sina frågor, och 36 procent anser att responsen är varken eller, se tabell C i bilaga 4. De kontaktvägar som arbetssökande vill använda i hög till mycket hög grad i kommunikationen med Arbetsförmedlingen är i fallande ordning fysiskt besök 57 procent, telefon 48 procent och e-post 44 procent vilket redogörs för i tabell 2 nedan.

Tabell 2. Kontaktvägar som arbetssökande vill använda (Procent, %)

	Inte alls - I liten grad	Varken eller	I hög grad – I mycket hög grad
Fysiskt besök	25	18	57
Telefon	32	20	48
E-post	28	28	44
Hemsida	52	17	31
Chatt	71	19	10
Sociala media	86	9	5

Källa: Enkät emotioner ht 2019, egna analyser

Det som upplevs som positivt i kontakten med Arbetsförmedlingen är utbudet av kommunikationsvägar, att det finns någon att prata med när man ringer och att bemötandet är artigt samt att hanteringen avseende rutinärenden sköts effektivt.

Vid valet av privat aktör som agerar på uppdrag av Arbetsförmedlingen finner respondenterna individuell och personlig hjälp som viktigast, därefter kommer kontorets läge och tillgången till olika sorters stöd och hjälp.

Tabell 3. Viktigast för arbetssökande vid valet av privat aktör som kompletterar Arbetsförmedlingens verksamhet

	Antal
Individuell och personlig hjälp som passar mig är viktigast	19
Kontorets läge	17
Tillgång till olika sorters stöd och hjälp	14
Digitala tjänster som gör det möjligt att söka jobb hemifrån	11
Bäst matchning mot lediga jobb, även om jag måste pendla till ett kontor långt borta	10
Rekommendationer från vänner och bekanta är viktigast	4

Källa: Enkät emotioner ht 2019, egna analyser

Betydelsen av den personliga kontakten och det fysiska mötet återkommer även i intervjuerna, kvinna 22274 uttrycker följande:

”Vissa personer har jag bara träffat någon gång. Andra har jag bara haft kontakt med via e-mail eller telefon. Som person så föredrar jag face-to-face. Att träffa en person eller i alla fall få prata med dem över telefon. Det föredrar jag mest. Men på Arbetsförmedlingen har de aldrig tid med det. Så då har det varit ganska svårt.”

Bland svaren på de öppna frågorna i enkätundersökningen; *Vad saknar du för att så snabbt som möjligt komma ut i arbete eller studier?* och *Har du saknat något i kontakten med Arbetsförmedlingen?* framgår det att arbetssökande efterfrågar en personlig kontakt, som man kan skapa en relation till och träffa fysiskt. En respondent i enkätstudien svarar;

”Man får gå på ett första möte, sedan är man glömd och hör aldrig mer från sin handledare vare sig om jobb att söka eller utbildningar.”

Motiverande aktivitet

Vad deltagarna uppfattar som motiverande aktiviteter framgår inte av enkätundersökningen, men under intervjuerna framkom det att både individuella samtal och gruppbaseade aktiviteter uppmuntrade dem i deras sökande efter sysselsättning så länge aktiviteten uppfattades som meningsfull. Kvinna, 22274, beskriver stödets betydelse.

”Jag har fått otroligt mycket stöd det senaste halvåret jag har varit här... Om jag inte hade träffat just den handläggaren just den dagen när jag mådde så dåligt så hade jag kanske aldrig hade hamnat här.”

I tabell 4 framgår det att drygt 30 procent av respondenterna upplever att deras motivation att utföra olika aktiviteter kopplat till jobbsökandet påverkas i hög eller mycket hög grad av kontakten med Arbetsförmedlingen.

Tabell 4. Påverkan kontakten med Arbetsförmedlingen har på den arbetssökandes motivation (Procent, %)

	Inte alls - I viss grad	Varken eller	I hög grad - I mycket hög grad
Skriva ansökningar	39	14	46
Besöka rekryteringsträffar	40	24	36
Kontakta företag per telefon	50	23	27
Kontakta företag per e-post	58	12	31
Skicka spontan ansökan	48	20	32
Nätverka	57	13	30
Kontakta bemanningsföretag	58	13	29
Kontakta rekryteringsföretag	57	13	30
Vidareutbilda sig	52	14	33

Källa: Enkät emotioner ht 2019, egna analyser

Som tabell D i bilaga 4 visar är det endast ett fåtal av respondenterna som upplever att deras motivation påverkas positivt i kontakten med Arbetsförmedlingen. Det framgår både i enkät- och intervjustudiens öppna frågor och deltagarnas svar att de arbetsmarknadspolitiska aktiviteter som de har tagit eller tar del av har haft en gynnsam inverkan på deras drivkraft.

Analys av studien

Syftet med studien har varit att undersöka arbetssökandes emotioner i kontakten med Arbetsförmedlingen och huruvida erfarenheten av kommunikationen påverkat deras motivation att söka sysselsättning. Fenomenet är aktuellt så länge det finns människor som är arbetslösa. Med anledning av Regeringens beslut att reformera myndigheten bedömdes frågan som mycket relevant eftersom fristående aktörer förväntas ta över uppdraget att förbereda och matcha arbetssökande ut i sysselsättning (Arbetsmarknadsdepartementet 2019a). Kunskap om hur motivation stimuleras och upprätthålls är betydelsefullt i arbetet med arbetslösa.

Idag kan arbetssökande få stöd och hjälp av aktörer som tillhandahåller aktiviteter inom arbetsmarknadspolitiska program som *Stöd och matchning*, som är en kompletterande tjänst till Arbetsförmedlingen. Tjänsten erbjuds av flera olika aktörer, och målsättningen är att hjälpa arbetssökande deltagare ut i sysselsättning på så kort tid som möjligt (Arbetsförmedlingen 2014). I nuvarande upplägg ska deltagarna med minst behov av stöd få ta del av ett minimum 30 minuter långt individuellt samtal i veckan samt 4 timmar, av aktören, anordnade aktiviteter fördelade på minst två dagar (Arbetsförmedlingen 2014). *Stöd och matchning* hade knappt 73 000 deltagare 2018, vilket var den arbetsmarknadstjänst som hade flest deltagare trots en minskning på 20 procent från året innan (Arbetsförmedlingen 2019d). Från och med i mars 2020 ersätts denna tjänst med *Kundval Rusta och matcha* vilket innebär att avtalen med nuvarande leverantörer kommer att sägas upp och nya avtal att förhandlas upp (Arbetsförmedlingen 2019f).

Då förutsättningarna för kommunikationen mellan myndigheten och de arbetslösa successivt förändras, och i större utsträckning sker digitalt studerades även denna faktor i relation till den arbetssökande och hans motivation att söka sysselsättning. Då utfallet av enkät- och intervjustudien är begränsat har resultatet analyserats i förhållande till studier med liknande inriktning presenterade under kapitlet Tidigare forskning.

Individer upplever både positiva och negativa emotioner i varierande grad i sociala situationer, och som arbetslös kan man uppfatta den egna situationen mer eller mindre negativ. Detta beroende på om de ägnar sig åt aktiviteter som för dem är meningsfulla (Andersson 2016; Vansteenkiste et al. 2004) och relevanta. Även individens medvetenhet och kännedom om känsloreaktionerna och de bakomliggande orsakerna kan vara avgörande för hur individen hanterar situationen (Wettergren 2013).

I studien har deltagarnas emotioner studerats, och i förhållande till Maria Anderssons (2006) och Ulla Rantakeisuus, Bengt Starrins och Curt Hagquists (1996) resultat har jag funnit att

frustrationen var stor medan känslan av skam var begränsad. Det var ingen av intervjupersonerna som nämnde denna känsloreaktion, däremot visade utfallet i enkätstudien att 21 procent av respondenterna hade uppfattat skam i hög eller mycket hög grad i samband med fysiska möten och i telefonsamtalen med arbetsförmedlare, vilket framgår av tabell A i bilaga 4.

Det tycks vara avsaknaden av personlig kontakt, kontinuitet och mer individanpassat stöd som väcker frustration hos de arbetssökande som deltagit i studien. Bristen på kontakt kan påverka de arbetssökandes tillit till myndigheten negativt vilket kan försvåra myndighetens önskan att öka förtroendet hos medborgarna. I samtalen med intervjupersonerna framgick det att de känner empati för Arbetsförmedlingens anställda och en ilska över de politiska beslut som fattats samtidigt kan man uppfatta en uppgivenhet över hur den aktuella situationen på myndigheten drabbar dem själva. Gällande bristande kommunikation och stöd från handläggare uttrycker Kvinna, 22274:

”Ibland har det funkat. Ibland inte. Oftast inte. Det är som det är.”

Det finns även deltagare som finner bristande kompetenser hos arbetsförmedlarna som problematiskt.

”...behövs mer kunskap inom speciellt mitt område. Det är svårt att kunna komma framåt när de inte kan det som jag är utbildad till, och då kan vi inte komma framåt i vad jag behöver...” (Respondent, Enkätstudie)

”Hon ville väl, men hon hade verkligen inte alls rätt kunskap. Hon var ändå en specialist.” (Kvinna 22274)

Deltagarna uppskattar möjligheten att kommunicera med myndighetens ombud via telefon, e-post och i viss mån även genom chatten. Denna funktion uppfattas som tidseffektiv. Kvinna 22273 preciserar varför hon väljer att chatta:

”Jag har en snabb fråga. Jag behöver inte gå och vänta eller boka tid. Jag kan snabbt chatta. E-mail kan dröja...Chatten är mycket smidigare.”

Vilka kommunikationsvägar som deltagarna föredrar varierar. Det framgår av deltagarnas svar både i enkät- och intervjustudien att de gärna ser en kombination av digitala tjänster och individuellt stöd i form av motiverande samtal. I de fall där individerna erhållit handledning som för dem varit relevant, har det hjälpt dem på olika sätt. Gemensamt för deltagarna var att de kände sig sedda och att någon lyssnade på vad de kommunicerade. Stödet som gavs ledde till att en kvinnas vilshenhet ersattes av glädje och motivation efter att hon fått hjälp att

identifiera sitt mål. Människor har ett behov av att uppleva intellektuell och emotionell gemenskap med andra (Aspelin 1996), och genom stöd och vägledande samtal kan medvetenhet skapas hos individen. Aktiviteter som bygger på frivillighet och självreglerande aktiviteter som att identifiera och sätta upp mål, planera, följa upp och reflektera över kan motivera arbetslösa i jobbsökningsprocessen (Ryan & Deci 2016; Turban, Stevens & Lee 2009 se Koen et al. 2016, s. 34).

Arbetsförmedlingen motiverar användandet av digitala beslutsvägar och tjänster med att det är bra för den arbetssökande då hen får snabbare service via digitala tjänster vilket även ska kunna frigöra tid hos arbetsförmedlarna som kan ägnas åt fördjupat stöd till de som inte kan hjälpas digitalt (Arbetsförmedlingen 2019c). Regeringen har uttalat att kontakten i den offentliga förvaltningens verksamhet i första hand ska ske digitalt (Arbetsförmedlingen 2019c). De arbetssökande ska använda sig av digital självservice eller personligt distansmöte som kan ske genom chatt, telefon eller video (Arbetsförmedlingen 2019d). Kvinna 22274 motiverar varför hon föredrar att träffa arbetsförmedlaren vid ett fysiskt möte:

”Jag övertänker väldigt mycket när jag ska skriva. När jag pratar så kommer det bara...Jag har föredragit att träffa personer även om det har varit jobbigt. Jag känner att om de får ett intryck av mig så förstår de mer. Det är något helt annat än att bara läsa i en fil... Det som funkade bäst är de som verkligen har hållit kontakt, inte sättet det sker på.”

Resultatet av enkätundersökningen visar att dryg 30 procent respondenternas motivation i jobbsökarprocessen påverkas i hög eller mycket hög grad i kontakten med myndigheten, och 38 procent av de svarande anser att de påverkas ganska negativt till negativt i kommunikationen. I båda undersökningarna framgår det exempel på aktiviteter som deltagarna anser har stärkt och utvecklat dem både på personligt plan och i processen att söka sysselsättning. Huruvida det är Arbetsförmedlingen, kommunen, fristående aktörer eller annan social verksamhet som efter reformeringen tillhandahåller det arbetsmarknadspolitiska programmet avseende stöttning och matchning av arbetssökande ut i arbete eller studier är fortfarande under utredning.

Exempel på sysselsättning som deltagarna funnit ökar deras motivation är regelbundna aktiviteter som kurser, föreläsningar och grupparbeten i ämnen som är passande för deras behov, förutsättningar och önskemål. Stödet som de har erbjudits har bidragit till framsteg i processen att nå sysselsättning, men det har även hjälpt i deras personliga utveckling.

”Det hjälper otroligt mycket att ha folk som verkligen lyssnar på en...Ju mer stöd jag fått desto bättre har jag mått och ju mer har jag orkat...Jag behöver någon som hjälper mig lite grann eller kan peka mig i rätt riktning. Som står bakom mig och hjälper mig med delarna som jag har svårt med, då jag kan göra delar som jag har lätt med bra.” (Kvinna 22274)

Kommunikation och social interaktion som bekräftar individen, och aktiviteter som hen upplever meningsfulla och adekvata tycks öka de arbetssökandes motivation att handla. Då arbetslösa kan känna sig kontrollerade är det sannolikt att de upplever jobsökarprocessen som pressande och stressande vilket kan leda till att arbetet görs halvhjärtat (Vansteenkiste, Lens, De Witte, Witte & Deci 2004). I självbestämmandeteorin belyses vikten av frihetskänsla, intresse och engagemang för att underlätta motivationen och behålla känslan av välbefinnande (Ryan & Deci 2016; Vansteenkiste et al. 2004). Kvinna, 22273, beskriver hur ett tydliggjort mål och uppmuntrande kontakter får henne att ta sig an uppgifterna.

”Tränar på intervjuer, pratar med personalen, utvecklar kommunikationen, kunskaper eller kompetenser. Det finns alltid någonting att lära här.”

De känslor som den arbetssökande upplever är en reaktion på den information som kommuniceras i mötet, och baserat på individens tolkning av innehållet agerar hen.

Analys av inhämtning och bearbetning av empiriska data

Valet att använda en kombination av metoder för inhämtning det empiriska materialet anser jag var relevant för studien av det sociala fenomenet så till vida att det ger undersökningen en bredd och ett djup. Till följd av problematiken med distributionen av den webbaserade enkäten med anledning av dataskyddsförordningen förändrades förutsättningarna för urvalet och urvalsprocessen. Med detta i åtanke hade tillvägagångssättet med informations- och diskussionstillfälle hos olika aktörer som agerar på uppdrag av Arbetsförmedlingen varit att föredra. Även om metoden är tidskrävande skulle det innebära mer kontroll över insamlingen. Det begränsade antalet deltagare och bortfallet till följd av respondenter som besvarat frågor med *Vet ej* eller *Avstår*, och saknade värden som omfattar icke besvarade variabler och värden, vilket kan bero på enkätens omfattning, frågornas utformning eller känslighet påverkar undersökningens tillförlitlighet negativt. Baserat på enkätundersökningens urval och osäkra resultat kan inga generaliserande samband dras, och det fåtalet intervjupersoner som deltagit innebär att intervjustudiens trovärdighet kan ifrågasättas. Resultatet av både enkät- och intervjustudien visar dock på viss samstämmighet med liknande undersökningar som fokuserat på arbetssökarprocessen och dess deltagare och deras motivation.

Viktigt har varit att hålla en distans till intervjupersonerna vid insamlingstillfället, men också till det empiriska materialet under analysarbetet. Detta för att undvika att påverka deltagarna under samtalets gång, men också att motstå att göra egna tolkningar av uppgifterna som lämnats (Watkins & Gioia 2015). Studiens replikerbarhet är begränsad med anledning av de semistrukturerade intervjuerna. Utmaningar som begränsningar i urvalet är en faktor som lyfts i undersökningarna som har studerats i detta arbete, och en annan faktor som nämns är problematiken avseende resultaten och att de inte är generaliserbara. Kvalitativa studier är tidskrävande vilket innebär att urvalet som studeras är begränsat.

Sammanfattande diskussion

Syftet med studien har varit att undersöka de arbetssökandes erfarenhet av de olika kontaktvägarna som Arbetsförmedlingen använder, och huruvida kommunikationen har en inverkan på deras motivation att söka arbete eller utbildning. För att undersöka detta fenomen utgick jag från frågor rörande emotionerna som arbetssökande upplever i kontakten med Arbetsförmedlingen, vilken inverkan kommunikationen och kontaktvägarna har på de arbetssökande, deras handlande och motivation. I följande slutdiskussion tydliggörs mitt bidrag till debatten samt de undringar som uppstått under studiens gång.

Arbetslöshet är för många en situation som på olika sätt är utmanande, så som stress kopplad till det finansiella hotet och det emotionella tillståndet, men också förlusten av den struktur och sociala gemenskap som arbetet eller skolan tillgodosåg. Oavsett bakgrund eller förutsättningar har vikten av att bli sedd och lyssnad på i kombination med tydlig kommunikation samt adekvata och meningsfulla mål visat sig ha en gynnsam inverkan på den enskilde individens motivation och välmående.

”Kommunikation, motivation, framtidsmål. Jag kommer alltid att tänka tillbaka hit. Det är här jag upptäckte vilken väg jag ska gå.” (Kvinna 22273)

Digitaliseringen och globaliseringen har på kort tid ändrat förutsättningarna på samhälls- och individnivå vilket har krävt en snabb anpassning till rådande förhållanden, och processen fortlöper och utmanar samhällsstrukturerna och välfärdssamhället. Gemensamt för människor världen över är de primära emotionerna glädje, rädsla, ilska och sorg (Turner & Stets 2005), men hur man individuellt hanterar olika situationer präglas av biologiska, kognitiva, kunskapsmässiga, kulturella och sociala faktorer.

Regeringens arbete med att effektivisera olika samhällsfunktioner med målet att minska kostnaderna kan skapa problem för individer som inte faller inom ramen för snittet enligt

normalfördelningen. Utvecklingen av digitala tjänster är viktig då den erbjuder samordnade och kostnadseffektiva lösningar inom exempelvis kommunikation, kompetensutveckling och samverkan. Frågan är dock om det är just den universallösning som kan ersätta flera av de nuvarande funktionerna.

I studien efterfrågar gruppen arbetssökande personliga möten och individuell stöttning i jobbsökningsprocessen, och som exempel: hjälp att hitta alternativa vägar, stöd att komma underfund med mål och riktning samt resonera med någon som har kompetens och kännedom om arbetsmarknad och utbildningsvägar. Andra skäl som uppgivits är obehag med videosamtal, svårigheter att formulera sig skriftligen och läsa mycket text. Det finns sannolikt fler faktorer som ligger till grund för obehagskänslan som en del personer upplever i video- eller telefonsamtalet vilket kan påverka innehållet som hen väljer att kommunicera till arbetsförmedlaren. Risken för förlorad information, som hade kunnat fångas upp i ett fysiskt möte, kan öka och som följd leda till minskad tillit för myndigheten om den arbetssökande upplever att hen inte får förväntat stöd. Är det möjligtvis så att ärendets beskaffenhet styr valet av kontaktväg, och kan frågans natur bidra till att arbetssökande avstår från att söka kontakt?

Att en okänd myndighetsperson ställer krav på prestation, även om det är en obetydlig uppgift som ska åtgärdas, så är det fortfarande för många emotionellt och motivationsmässigt utmanande att lösa uppdraget om det för dem saknar syfte.

Även om Internet kan fungera som ett verktyg för att komma ur arbetslöshet och bistå med digital social interaktion som kan öka känslan av delaktighet kan vi inte bortse från att människan är en social individ som behöver känna gemenskap och få bekräftelse. Kanske än mer som arbetslös eftersom situationen i sig kan skapa osäkerhet som sannolikt i viss mån kan avhjälpas med vägledning, information, inspiration, konstruktiv feedback och emotionellt stöd. I både enkät- och intervjustudien efterfrågade deltagare personlig kontakt och fysiska möten med en arbetsförmedlare. Kontinuiteten i kontakten skapar ett band som kan vara relevant för den arbetssökandes motivation att nå ut i sysselsättning. I van Hoyer, van Hooff & Lievens (2009) studie framgår det att den upplevda kopplingen till kontakten även är viktig inom den digitala kommunikationen. Desto starkare individen upplevde bandet till nätverket ju mer tid ägnades åt kontaktbyggande.

"...där blev man sedd och där hade man ju hela tiden aktiviteter, där gjorde du någonting. De lärde dig något..." (Kvinna 22275)

Kommunikationen är viktig både ur bekräftelsesynpunkt och meningsskapande motiv, men för resultatets skull är det av betydelse att beakta innehållet som förmedlas, hur och till vem det kommuniceras och av vilken anledning. I vissa fall kan det vara av vikt att även överväga vad som inte kommuniceras. Informationen kan skapa förståelse hos berörda och möjligtvis ha ett positivt inflytande på individens emotionella tillstånd.

Huruvida det är själva kontakten eller avsaknaden av personligt stöd som påverkar motivationen negativt går inte att avgöra i denna studie, men frågan är om tilltron till de digitala verktygen och den begränsade tillgången på personliga möten kan resultera i att arbetslösheten förlängs inom andra kategorier än de identifierade riskgrupperna, och därmed leda till ökade kostnader?

Oberoende av etnicitet, klass, kön, religion, sexualitet eller ålder är mål, struktur och meningsfullhet samt samhörighet och bekräftelse parametrar som är betydelsefulla för det personliga välbefinnandet och den individuella motivationen. Genom tydlig kommunikation och för individen meningsfulla aktiviteter skapas förståelse som kan främja frivilligheten och på sikt intensifiera jobbsökandet.

För att identifiera eventuella samband mellan kommunikationsvägarnas inverkan på arbetssökandes emotionella erfarenhet och motivation att söka sysselsättning krävs mer omfattande undersökningar som över längre tid studerar deltagarna och de individuella och strukturella parametrar som influerar kontakten med myndigheten, andra aktörer och arbetsmarknaden för att se resultatet av åtgärderna som de arbetssökande tar del av.

Litteratur

Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Upplaga 2:4. Stockholm: Liber AB.

Andersson M. (2006). Att känna sig arbetslös – kategori, identifikation och stigmatisering. Mäkitalo, Å. (red.). *Att hantera arbetslöshet. Om social kategorisering och identitetsformering i det senmoderna*. Rapport 2006:16. Stockholm: Arbetslivsinstitutet & författare, ss. 67-91.

Arbetsförmedlingen. (2014). *Handledning för leverantörer av Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och matchning*. Stockholm: Arbetsförmedlingen.

https://arbetsformedlingen.se/download/18.3e623d4f16735f3976e1c8/1542900652280/St%C3%B6d%20och%20matchning_handledning%20f%C3%B6r%20leverant%C3%B6rer.pdf

Arbetsförmedlingen. (2019a). *Två hearings inför reformeringen av Arbetsförmedlingen*.

<https://arbetsformedlingen.se/om-oss/var-verksamhet/vart-uppdrag/reformering-av-arbetsformedlingen/hearing-for-leverantorer> [2019-10-26]

Arbetsförmedlingen. (2019b). *Vårt uppdrag*

<https://arbetsformedlingen.se/om-oss/var-verksamhet/vart-uppdrag> [2019-10-26]

Arbetsförmedlingen. (2019c). *Vissa förutsättningar inför reformeringen av Arbetsförmedlingen Rapportering i enlighet med regeringsuppdrag*. Diarienummer: Af-2019/0021 5123, Datum: 2019-11-01. Stockholm: Arbetsförmedlingen.

<https://arbetsformedlingen.se/download/18.47a458fb16df81b9133207b/1572604962796/vissa-forutsattningar-reformeringen-arbetsformedlingen.pdf>

Arbetsförmedlingen. (2019d). *Arbetsmarknadsrapport 2019*. Diarienummer: Af-2019/0023 4534. Stockholm: Arbetsförmedlingen.

<https://arbetsformedlingen.se/om-oss/statistik-och-analyser/analyser-och-prognoser/arbetsmarknadsrapporter/2019>

Arbetsförmedlingen. (2019e). *Arbetsmarknadsdata November*.

http://qvs12ext.ams.se/QvAJAXZfc/opensdoc.htm?document=extern%5Cmstatplus_extern.qvw&host=QVS%40w001765&anonymous=true%20&select=StartTrigger,1 [2019-12-16]

Arbetsförmedlingen. (2019f). *Stöd och matchning sägs upp i 32 kommuner – ersätts av Kundval Rusta och matcha*.

<https://arbetsformedlingen.se/om-oss/for-leverantorer/aktuellt-just-nu/nyheter-for-leverantorer/2019-11-27-stod-och-matchning-sags-upp-i-32-kommuner---ersatts-av-kundval-rusta-och-matcha> [2019-12-30]

Arbetsmarknadsdepartementet. (2019c). *Inriktning för det fortsatta arbetet med att reformera Arbetsförmedlingen*. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet.

<https://www.regeringen.se/informationsmaterial/2019/12/inriktning-for-det-fortsatta-arbetet-med-att-reformera-arbetsformedlingen/> [2019-12-10]

Arbetsmarknadsdepartementet. (2019b). *Kommittédirektiv Kommuners medverkan i den statliga arbetsmarknadspolitiken*. Dir. 2019:86. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet. <https://www.regeringen.se/4ad443/contentassets/0cf4a550b07e4bc69b43997d12659068/kommuners-medverkan-i-den-statliga-arbetsmarknadspolitiken-dir.-2019.86.pdf>

Arbetsmarknadsdepartementet. (2019a). *Uppdrag att förbereda för och att bistå med att analysera vissa förutsättningar inför reformeringen av Arbetsförmedlingen*. Regeringsbeslut A2019/00923/A. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet. <https://www.regeringen.se/499bf9/contentassets/11e1194830dd4d2691a5b9918b73a369/uppdrag-att-forbereda-for-och-att-bista-med-att-analysera-vissa-forutsattningar-infor-reformeringen-av-arbetsformedlingen.pdf>

Aspelin, J. (1996). Thomas J Scheffs socialpsykologi. En introduktion. *Sociologisk Forskning*, 33(1), ss. 71-86. <https://www-jstor-org.ludwig.lub.lu.se/stable/20850192>

Association of Internet Researchers. (2019). *Internet Research: Ethical Guidelines 3.0*. <https://aoir.org/reports/ethics3.pdf>

Barmark, M. & Djurfeldt, G. (2015). *Statistisk verktygslåda – att förstå och förändra världen med siffror*. Upplaga 1:3. Lund: Studentlitteratur AB.

Dimbleby, R. & Burton, G. (1999). *Kommunikation är mer än ord*. Upplaga 2. Lund: Studentlitteratur AB.

Djurfeldt, G., Larsson, R. & Stjärnhagen, O. (2018). *Statistisk verktygslåda 1. Samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Upplaga 3:2. Lund: Studentlitteratur AB.

Fangen, K. & Sellerberg, A-M. (red.) (2011). *Många möjliga metoder*. Upplaga 1:1. Lund: Studentlitteratur AB.

Feuls, M., Fieseler, C., Meckel, M. & Suphan, A. (2016). Being unemployed in the age of social media. *New media & society*, 18(6), ss. 944 –965. doi:10.1177/1461444814552637

Giddens, A. (1999). *Modernitetens följder*. Lund: Studentlitteratur AB.

Guneriussen, W. (1999). Emile Durkheim. Andersen, H. & Kaspersen, L. B. (red.) *Klassisk och modern samhällsteori*. Lund: Studentlitteratur AB, ss. 74-95.

Harste, G. & Mortensen, N. (1999). Sociala interaktionsteorier. Andersen, H. & Kaspersen, L. B. (red.) *Klassisk och modern samhällsteori*. Lund: Studentlitteratur AB, ss. 207-233.

Helkama, K., Jasinskaja-Lahti, I., Myllyniemi, R., Mähönen, T.A., Hankonen, N., Lönnqvist, J., Lipponen, J., Ruusuvuori, J. & Liebkind, K. (2017). *Socialpsykologi : en introduktion*. Upplaga 2. Stockholm: Liber AB.

Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press

Koen, J, van Vianen, A, van Hooft, E. A.J. & Klehe, U-C. (2016). How experienced autonomy can improve job seekers' motivation, job search, and chance of finding reemployment. *Journal of Vocational Behavior*, 95-96, ss. 31-44. doi.org/10.1016/j.jvb.2016.07.003

Lind, R. (2014). *Vidga vetandet. En introduktion till samhällsvetenskaplig forskning*. Upplaga 1:3. Lund: Studentlitteratur AB.

Nationalencyklopedin. (u.å). Arbetslöshet. Tillgänglig: Nationalencyklopedin. [2019-11-23]

Noordzij, G., van Hoof, E. A.J., van Mierlo, H. van Dam, A. & Born M. PH. (2013). The Effects of a Learning-Goal Orientation Training on Self-Regulation: A Field Experiment Among Unemployed Job Seekers. *Personnel Psychology*, 66 (3), ss. 723-755.
<http://ludwig.lub.lu.se/login?url=https://search-ebscohost-com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=89220895&site=eds-live&scope=site>

Norberg, J. (2019). *Arbetsförmedlingens återrapporering 2018, Arbetsmarknadspolitiska program, Årsrapport 2018*. Diarienummer: Af-2019/00143129. Stockholm: Arbetsförmedlingen.
<https://arbetsformedlingen.se/om-oss/var-verksamhet/styrning-och-resultat/aterrapporering/arbetsmarknadspolitiska-program-arsrapport-2018/>

Rantakeisu, U. (2002). *Arbetslöshetens olika ansikten : fyra studier om arbetslöshetens sociala och hälsomässiga yttringar*. Göteborg: Göteborgs Universitet. Institutionen för socialt arbete.

Rantakeisu, U. Starrin, B. & Hagquist, C. (1996). *Ungdomsarbetslöshet. Vardagsliv och samhälle*. Lund: Studentlitteratur AB.

Regeringskansliet. (2019). *Delar av regeringens politik bygger på sakpolitisk överenskommelse*.
<https://www.regeringen.se/regeringens-politik/regeringens-politik-bygger-pa-sakpolitisk-overenskommelse/> [2019-11-20]

Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie. Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Upplaga 1:4. Lund: Studentlitteratur AB.

Rienecker, L. & Stray Jörgensen, P. (2017). *Att skriva en bra uppsats*. Upplaga 1:4. Stockholm: Liber AB.

Ryan, R. M., & Deci E. L. (2017). *Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness*. Guilford Publications. ProQuest Ebook Central.
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/lund/detail.action?docID=4773318>

SCB. (2018). *Arbetslös – inte samma sak hos SCB och Arbetsförmedlingen*.
<https://www.scb.se/hitta-statistik/artiklar/2018/arbetslos--inte-samma-sak-hos-scb-och-arbetsformedlingen/> [2019-11-23]

SCB. (2019). *Grundtabell AKU 15-74, år, mån, November 2019*.
<https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/arbetsmarknad/arbetskraftsundersokningar/arbetskraftsundersokningarna-aku/pong/tabell-och-diagram/icke-sasongrensade-data/grundtabeller-aku-1574-ar-manad/> [2019-12-16]

Socialdemokraterna. (2019). *Utkast till sakpolitisk överenskommelse mellan Socialdemokraterna, Centerpartiet, Liberalerna och Miljöpartiet de gröna*. <https://www.socialdemokraterna.se/download/18.1f5c787116e356cdd25a4c/1573213453963/Januariavtalet.pdf> [2019-11-20]

Tillitsdelegationen. (2018). *Med tillit växer handlingsutrymmet – tillitsbaserad styrning och ledning av välfärdssektorn*. (SOU 2018:47). Stockholm: Tillitsdelegationen. <https://www.regeringen.se/49d37c/contentassets/1705dea13e1845d999ce29016897a1ce/med-tillit-vaxer-handlingsutrymmet--tillitsbaserad-styrning-och-ledning-av-valfardssektorn-sou-201847.pdf>

Turner, J. H. & Stets, J. E. (2005). *The sociology of emotions*. New York: Cambridge University Press.

van Hooft, Edwin A. J. (2014). Motivating and hindering factors during the reemployment process: The added value of employment counselors' assessment. *Journal of occupational health psychology*, 19 (1), ss. 1-17. doi:10.1037/a0035118

van Hooft, G., van Hooft, E. A. J. & Lievens, F. (2009). Networking as a job search behaviour: A social network perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82 (3), ss. 661-682. doi:10.1348/096317908X360675

Vansteenkiste, M., Lens, W., De Witte, S., Witte, H.D. & Deci, E.L. (2004). The 'why' and 'why not' of job search behaviour: their relation to searching, unemployment experience, and well-being. *European Journal of Social Psychology*, 34 (3), ss. 345-363. doi: 10.1002/ejsp.202

Vetenskapsrådet. (2017). *God forskningssed*. VR1708. Stockholm: Vetenskapsrådet. <https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2017-08-29-god-forskningssed.html>

Wanberg, C., Basbug, G., van Hooft, E.A.J. & Samtani, A. (2012). Navigating the Black Hole: Explicating Layers of Job Search Context and Adaptational Responses. *Personnel Psychology*, 65 (4), ss. 887-926. <http://ludwig.lub.lu.se/login?url=https://search-ebSCOhost-com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=83006420&site=eds-live&scope=site>

Watkins, D. & Gioia, D. (2015). *Mixed methods research*. Oxford: University Press. doi:10.1093/acprof:oso/9780199747450.001.0001

Wettergren, Å. (2013). *Emotionssociologi*. Upplaga 1:1. Malmö: Gleerups utbildning.

Wisecup, A., Robinson, D.T. & Smith-Lovin, L. (2007). The Sociology of Emotions. Bryant, C. D. & Peck, D. L. *21st Century Sociology a reference handbook*. Thousand Oaks: SAGE Publications. ss.106-115. doi:dx.doi.org/10.4135/9781412939645.n70

Enkätundersökning

Mitt namn är Åsa Dahl och jag studerar sociologi vid Lunds Universitet. Jag skriver min kandidatuppsats i höst, och denna undersökning är en del av detta arbete. Med anledning av Arbetsförmedlingens förändringsarbete har jag valt att utifrån arbetssökandes perspektiv studera om det finns samband mellan de olika kontaktytorna, känslorna som uppstår i kommunikationen med Arbetsförmedlingen och förmågan att nå sysselsättning.

Jag bjuder härmed in dig att delta i denna enkätundersökning. Det förväntas ta 10 - 20 minuter att besvara enkäten.

Svaren kodas och är därmed anonyma, och resultaten presenteras endast i form av siffror i tabeller. Din medverkan är frivillig och du kan välja att avbryta enkäten när som helst.

Jag följer Vetenskapsrådets etiska riktlinjer och Association of Internet Researchers principer gällande inhämtning och behandling av uppgifter.

Om du har frågor gällande undersökningen är du välkommen att kontakta mig, Åsa Dahl, via e-post asa.dahl.0330@student.lu.se

1.

Hur gammal är du?

Mark only one oval.

- 15 - 25 år
- 26 - 35 år
- 36 - 45 år
- 46 - 55 år
- 56 - 65 år
- 66 - år
- Vill inte uppge

2.

Jag identifierar mig som:

Mark only one oval.

- Kvinna
- Man
- Vill inte uppge

3. **Min högsta avklarade utbildning är:**

Mark only one oval.

- Grundskola
 Gymnasium
 Eftergymnasial utbildning
 Vill inte uppge

4. **Hur många års arbetslivserfarenhet har du?**

Mark only one oval.

- 0 - 5 år
 6 - 10 år
 11 - 15 år
 16 - 20 år
 21 - 25 år
 26 - 30 år
 31 - 35 år
 Fler än 36 år
 Vill inte uppge

5. **I hur många dagar har du varit inskriven hos Arbetsförmedlingen under perioden 2017 - 2019?**

Mark only one oval.

- 1 - 100 dagar
 101 - 200 dagar
 201 - 300 dagar
 Mer än 301 dagar
 Vill inte uppge

6.

Markera på vilka sätt som du har kommit i kontakt Arbetsförmedlingen. Flera alternativ kan kryssas i.

Check all that apply.

- Fysiskt besök på kontor
- Telefon
- E-post / Post
- Sociala media - Facebook / LinkedIn
- Hemsidan
- Webbinarier
- Chatt
- Mobilapp
- Podcast
- Vill inte uppge

7.

Hur många gånger har du varit i kontakt med Arbetsförmedlingen? Kryssa i svar för respektive kontaktsätt. Exempel: du har varit i kontakt med Arbetsförmedlingen via E-post 6-10 gånger.

Mark only one oval per row.

	0	1 - 5	6 - 10	11 -	Vet ej	Avstår
Fysiskt besök på kontor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-post / post	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sociala media	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hemsidan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Webbinarier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8.

I kontakten med Arbetsförmedlingen har jag fått svar på mina frågor. Svara genom att markera från 1-5 hur väl detta stämmer. 1 innebär att du inte alls fått svar och 5 betyder att du har fått svar i mycket hög grad.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Inte alls	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I mycket hög grad

9.

I kontakten med Arbetsförmedlingen har jag fått den hjälp jag behöver för att kunna ta beslut som rör mitt sökande efter arbete eller studier. Kryssa i svar för respektive kontaktsätt. Markera från 1-5 hur väl det stämmer att du har fått den hjälpen du behöver för att kunna ta beslut. 1 innebär att du inte alls fått hjälp och 5 betyder att du har fått hjälp i mycket hög grad.

Mark only one oval per row.

	1. Inte alls	2	3	4	5. I mycket hög grad	Vet ej	Avstår
Telefon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-post / Post	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sociala media	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hemsidan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Webbinarier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobilapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Podcast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10.

Har du träffat en arbetsförmedlare vid ett fysiskt besök på Arbetsförmedlingens kontor?

Mark only one oval.

- Ja Skip to question 11.
- Nej Skip to question 14.

Fysiskt besök på Arbetsförmedlingen

11.

Hur har du upplevt arbetsförmedlaren i samband med fysiska besök på Arbetsförmedlingen? Kryssa i svar för de olika egenskaperna. Markera från 1-5 hur väl det stämmer, där 1 innebär att du inte alls upplevt det och 5 betyder att du känt det i mycket hög grad.

Mark only one oval per row.

	1. Inte alls	2	3	4	5. I mycket hög grad	Vet ej	Avstår
Närvarande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Förtroendeingivande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tydlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Förstående	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motiverande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Professionell	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hjälpsam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kritisk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolerant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stressad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12.

Hur känner du dig i samband med fysiska besök på Arbetsförmedlingen?
Kryssa i svar för de olika känslorna. Markera från 1-5 hur väl det stämmer, där 1 innebär att det inte alls stämmer och 5 betyder att det stämmer i mycket hög grad.

Mark only one oval per row.

	1. Inte alls	2	3	4	5. I mycket hög grad	Vet ej	Avstår
Hoppfull	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motiverad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Glad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frustrerad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stressad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skamsen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Besviken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maktlös	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompetent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kränk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13.

I mötet med arbetsförmedlaren. Berättade du för henne eller honom hur du mår? Svara genom att kryssa i från 1-5 i vilken omfattning du berättade om ditt mående, där 1 innebär att du inte alls berättade och 5 betyder att du berättade i mycket hög grad.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Inte alls	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I mycket hög grad

Kontakt per telefon

14.

Har du varit i kontakt med en arbetsförmedlare per telefon?

Mark only one oval.

- Ja Skip to question 15.
- Nej Skip to question 18.

Kontakt med Arbetsförmedlingen per telefon

15.

Hur har du upplevt arbetsförmedlaren när du talat med honom eller henne i telefon? Kryssa i svar för de olika egenskaperna. Markera från 1-5 hur väl det stämmer, där 1 innebär att du inte alls upplevt det och 5 betyder att du känt det i mycket hög grad.

Mark only one oval per row.

	1. Inte alls	2	3	4	5. I mycket hög grad	Vet ej	Avstår
Närvarande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Förtroendeingivande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tydlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Förstående	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motiverande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Professionell	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hjälpsam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kritisk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolerant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stressad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16.

Hur känner du dig när du talar med en arbetsförmedlare i telefon? Kryssa i svar för de olika känslorna. Markera från 1-5 hur väl det stämmer, där 1 innebär att det inte alls stämmer och 5 betyder att det stämmer i mycket hög grad.

Mark only one oval per row.

	1. Inte alls	2	3	4	5. I mycket hög grad	Vet ej	Avstår
Hoppfull	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motiverad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Glad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frustrerad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stressad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skamsen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Besviken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maktlös	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompetent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kränk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17.

I samtalet med arbetsförmedlaren. Berättade du för henne eller honom hur du mår? Svara genom att kryssa i från 1-5 i vilken omfattning du berättade om ditt mående, där 1 innebär att du inte alls berättade och 5 innebär att du berättade i mycket hög grad.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Inte alls	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I mycket hög grad

18.

Du har varit i kontakt med Arbetsförmedlingen. Känslorna som du känner i samband med kontakten, hur länge håller de i sig? Kryssa i svar för respektive kontaktsätt. Markera från 1-5 hur länge känslorna håller i sig, där 1 innebär att de inte alls håller i sig och där 5 innebär att det håller i sig under mycket lång tid.

Mark only one oval per row.

	1. Inte alls	2	3	4	5. Mycket lång tid	Vet ej	Avstår
Fysiskt möte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefonsamtal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-post / Post	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sociala media	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Webbinarier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19.

Har du deltagit eller deltar du i någon form av stödåtgärd som ordnas av annat företag på uppdrag av Arbetsförmedlingen?

Mark only one oval.

- Ja
 Nej
 Vill inte uppge

20.

Har känslorna som du upplever i kontakten med Arbetsförmedlingen påverkat din kontakt med andra verksamheter som stöttar dig i processen att nå ut i arbete eller studier?

Mark only one oval.

- Ja
 Nej
 Vet ej
 Avstår

21.

I vilken grad har känslorna som du har upplevt i kontakten med Arbetsförmedlingen påverkat din kontakt med andra verksamheter som stöttar dig i processen att nå ut i arbete eller studier? Svara genom att kryssa i från 1-5 i vilken utsträckning kontakten påverkats, där 1 innebär att känslorna inte alls har inverkat på kontakten och 5 betyder att de i mycket hög grad har påverkat.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Inte alls	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I mycket hög grad

22.

Har kontakten med Arbetsförmedlingen påverkat din motivation? Kryssa i svar för de olika aktiviteterna. Markera från 1-5 hur väl det stämmer, där 1 innebär att din motivation inte alls påverkats och 5 betyder att den påverkats i mycket hög grad.

Mark only one oval per row.

	1. Inte alls	2	3	4	5. I mycket hög grad	Vet ej	Avstår
Skriva och skicka ansökningar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Delta vid rekryteringsträffar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakta intressanta företag per telefon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakta intressanta företag per e-post	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skicka spontanansökningar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nätverka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakta rekryteringsföretag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakta bemanningsföretag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vidareutbilda dig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23.

På vilket sätt påverkar kontakten med Arbetsförmedlingen din motivation? Svara genom att kryssa i från 1-5 hur du berörs av kontakten, där 1 innebär att du påverkas positivt och 5 betyder att du påverkas negativt.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Positivt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Negativt

24.

Hur vill du att kontakten med Arbetsförmedlingen ska ske? Kryssa i svar för de olika kontaktsätten. Markera från 1-5 hur väl det stämmer, där 1 innebär att du inte alls vill använda kontaktsättet och 5 betyder att du vill det i mycket hög grad.

Mark only one oval per row.

	1. Inte alls	2	3	4	5. I mycket hög grad	Vet ej	Avstår
Fysiskt besök	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-post / Post	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sociala media	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hemsidan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chatt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25.

Arbetsförmedlingen har stängt många av sina kontor. Tanken är att vissa av deras tjänster istället skall utföras av privata arbetsförmedlingar. Vad är viktigast för dig när du själv måste välja en privat arbetsförmedling? Kryssa i de två faktorer som är viktigast för dig.

Check all that apply.

- Kontorets läge
- Digitala tjänster som gör det möjligt att söka jobb hemifrån
- Tillgång till olika sorters stöd och hjälp
- Bäst matchning mot lediga jobb, även om jag måste pendla till ett kontor långt borta
- Individuell och personlig hjälp som passar mig är viktigast
- Rekommendationer från vänner och bekanta är viktigast
- Vill inte uppge

26.

Du ska kontakta Arbetsförmedlingen i ett ärende. Hur känner du dig? Kryssa i svar för de olika känslorna. Markera från 1-5 hur väl det stämmer, där 1 innebär att det inte alls stämmer och 5 betyder att det stämmer i mycket hög grad.

Mark only one oval per row.

	1. Inte alls	2	3	4	5. I mycket hög grad	Vet ej	Avstår
Hoppfull	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motiverad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Glad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frustrerad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stressad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skamsen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maktlös	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompetent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27.

Upplever du att du har fått tillräckligt med stöd för att så snabbt möjligt komma ut i arbete eller studier?

Mark only one oval.

- Ja
- Nej
- Vill inte uppge

28.

Om nej, vad saknar du för att så snabbt som möjligt komma ut i arbete eller studier?

29.

Påverkar kontakten med Arbetsförmedlingen din allmänna sinnesstämning (humör)? Svara genom att kryssa i från 1-5 i vilken utsträckning kontakten påverkar ditt humör, där 1 innebär att det inte alls påverkas och 5 betyder att det påverkas i mycket hög grad.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Inte alls	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I mycket hög grad

30.

Hur påverkas din sinnesstämning i kontakten med Arbetsförmedlingen? Svara genom att kryssa i från 1-5 hur ditt humör påverkas i kontakten, där 1 innebär att det påverkas positivt och 5 innebär att det påverkas negativt.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Positivt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Negativt

31.

Upplever du att situationen som arbetssökande påverkar din hälsa? Svara genom att kryssa i från 1-5 hur ditt välmående påverkas i kontakten, där 1 innebär att det inte alls påverkas och 5 innebär att det påverkas i mycket hög grad.

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Inte alls	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I mycket hög grad

32.

Vad tycker du har varit bra i kontakten med Arbetsförmedlingen?

33.

Har du saknat något i kontakten med Arbetsförmedlingen?

34.

Har du något övrigt du vill tillägga?

Powered by



Information om sociologisk studie och samtycke till deltagande

Mitt namn är Åsa Dahl, och jag läser kandidatkursen i sociologi vid Lunds universitet. Huvudmomentet i denna kurs är att skriva en vetenskaplig uppsats.

Med anledning av Arbetsförmedlingens förändringsarbete och den allt ökande digitaliseringen i samhället har jag valt att undersöka om det finns samband mellan arbetssökandes emotioner kopplat till kontaktsätt och motivation samt beteende.

För att studera detta fenomen har jag valt att intervjua ett antal arbetssökande som är inskrivna hos Arbetsförmedlingen som arbetslösa.

Intervjun

Samtalet beräknas ta en (1) timme.

Intervjun kommer att spelas in. Denna inspelning kommer endast att vara tillgänglig för mig och raderas efter transkribering. Du kan ta del av utskriften av samtalet innan uppgifterna presenteras i arbetet, om så är fallet ber jag dig uppge kontaktadress nedan.

Du blir avidentifierad, vilket innebär att inga uppgifter om din identitet kommer att framgå i arbetet. Uppgifterna som lämnas behandlas konfidentiellt.

Deltagandet är frivilligt. Du kan välja att avstå från att svara på frågor eller avsluta intervjun och återta ditt samtycke närsomhelst utan att uppge något skäl.

Jag bekräftar härmed att jag tagit del av information om studien både muntligen och skriftligen, och ger mitt samtycke till att delta i studien.

Ort och datum _____

Forskningspersonens signatur _____

Forskningspersonens kontaktadress _____

Studiens ansvarige _____

Kontaktuppgifter till studiens ansvarige:

Åsa Dahl
E-post: as0330da-s@student.lu.se

Intervjuguide

Temat för en öppen intervju med arbetssökande

- **Inledande frågor om personen och hans bakgrund**
Ålder, familj, boende, utbildning, arbetslivserfarenhet och intressen
- **Situationen som arbetssökande**
Erfarenheten, hanteringen, betydelsen
- **Kontakten med Arbetsförmedlingen**
Kommunikationen, upplevelsen, effekten
- **Kontakten med andra aktörer**
Kommunikationen, upplevelsen, effekten
- **Motivation**
Vad motiverar, betydelsen, vad är värdefullt
- **Nuläge**
Var är du? Vad behöver du? Hur känns det?

Tabell A. Arbetsökandes upplevda primära, sekundära och tertiära emotioner i kontakten med myndigheten (Procent %)

	Fysiskt möte			Telefon			Ärende		
	Inte alls - I liten grad	Varken eller	I hög grad - I mycket hög grad	Inte alls - I liten grad	Varken eller	I hög grad - I mycket hög grad	Inte alls - I liten grad	Varken eller	I hög grad - I mycket hög grad
Hopp	58	27	15	40	45	15	61	18	21
Glädje	65	27	8	65	35	0	72	24	4
Frustration	48	13	39	35	24	41	52	13	35
Stress	43	10	48	50	12	38	65	13	22
Oro	52	14	33	47	24	29	69	9	22
Skam	58	21	21	57	22	21	86	9	5
Besvikelse	32	23	45	37	19	44	0	0	0
Maktlöshet	36	9	55	41	12	47	46	12	42

Källa: Enkät emotioner ht 2019, egna analyser

Tabell B. Arbetsökande som varit i kontakt med Arbetsförmedlingen

	Antal	Procent	Summering procent
<i>Fysiskt besök</i>			
Ja	30	91	91
Nej	3	9	100
<i>Telefon</i>			
Ja	23	70	70
Nej	10	30	100

Källa: Enkät emotioner ht 2019, egna analyser

Tabell C. I kontakten med Arbetsförmedlingen upplever de arbetsökande att deras frågor besvarats

	Antal	Procent	Summering procent
Inte alls - I liten grad	12	36	36
Varken eller	12	36	72
I hög grad - I mycket hög grad	9	28	100

Källa: Enkät emotioner ht 2019, egna analyser

Tabell D. Hur kontakten med Arbetsförmedlingen påverkar de arbetssökandes motivation

	Antal	Procent	Summering procent
Positivt - ganska positivt	4	12	12
Varken eller	16	50	62
Ganska negativt - Negativt	12	38	100

Källa: Enkät emotioner ht 2019, egna analyser