



# LUND UNIVERSITY

## Lokal arbetsmarknadspolitik med fokus på autonomi och delaktighet

### Ett brukarperspektiv på Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet

Hultqvist, Sara; Hollertz, Katarina

2019

*Document Version:*

Förlagets slutgiltiga version

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*

Hultqvist, S., & Hollertz, K. (2019). *Lokal arbetsmarknadspolitik med fokus på autonomi och delaktighet: Ett brukarperspektiv på Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet*. (Research Reports in Social Work; Vol. 2019, Nr. 5). Socialhögskolan, Lunds universitet.

*Total number of authors:*

2

#### General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

#### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

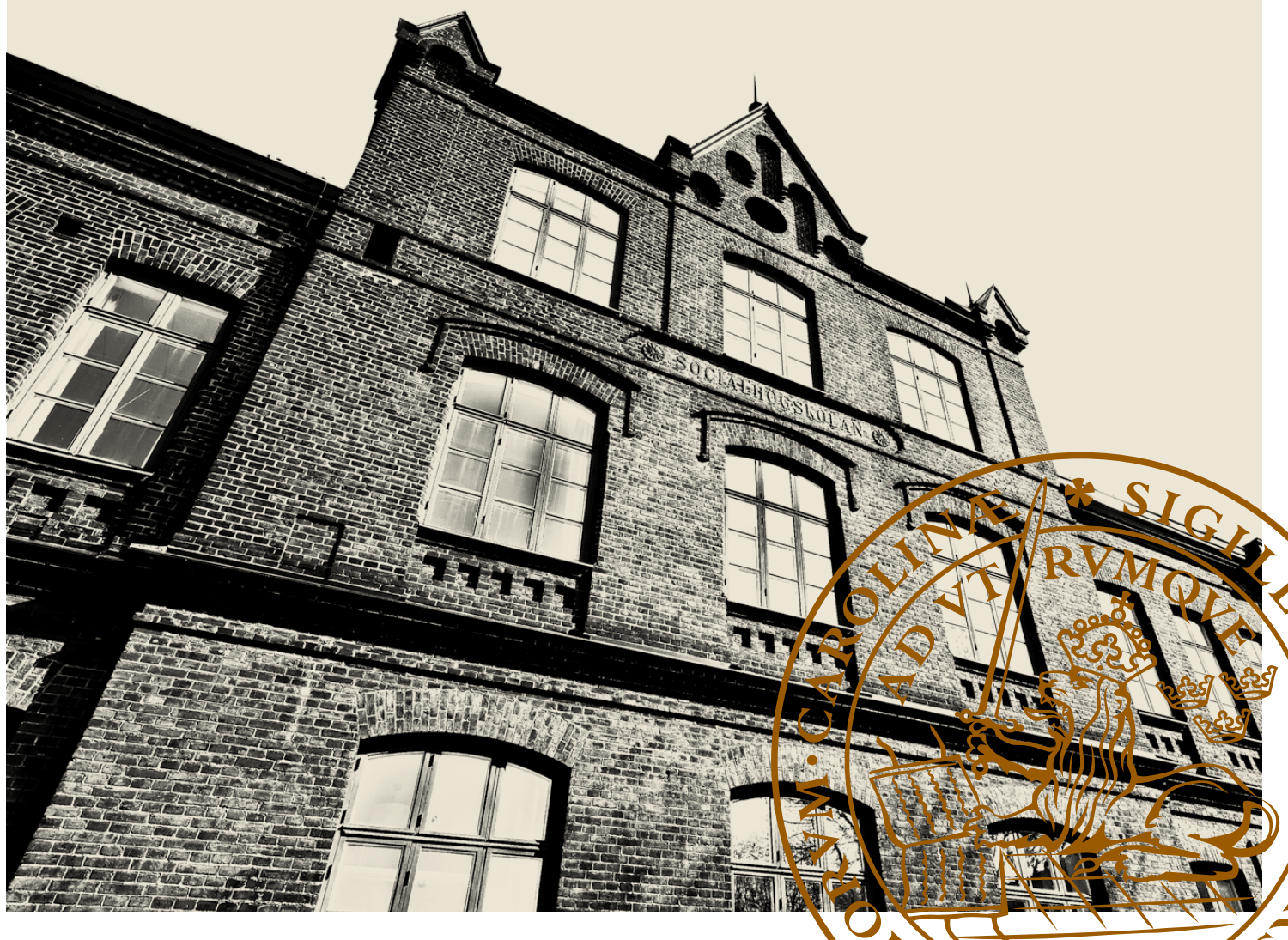
LUND UNIVERSITY

PO Box 117  
221 00 Lund  
+46 46-222 00 00

# Lokal arbetsmarknadspolitik med fokus på autonomi och delaktighet

Ett brukarperspektiv på Det stegvisa jobb- och  
kunskapslyftet

KATARINA HOLLERTZ & SARA HULTQVIST



# Lokal arbetsmarknadspolitik med fokus på autonomi och delaktighet

*Ett brukarperspektiv på Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet*

Katarina Hollertz

Sara Hultqvist

Rapporten är ett samarbete mellan



ISBN: 978-91-7753-993-3

© Författaren och Socialhögskolan, 2019

Redaktör: Lars Harrysson

Adress: Lunds Universitet, Socialhögskolan, Box 23, 221 00 Lund

## Förord

Vi vill inleda med att rikta ett stort och varmt tack till de personer som på olika sätt deltagit i processen som ledde fram till denna rapport. Det största och varmaste tacket går till de tolv personer som under 2018 påbörjade sin utbildning till serviceassistenter inom äldreomsorgen i Göteborgs stad. Tack för att ni så generöst har delat med er av erfarenheter och upplevelser av Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet. Det har varit mycket roligt att lära känna er! Under tiden vi genomförde materialinsamlingen kände vi oss som en del av gruppen, tack för att ni släppte in oss och tog så väl hand om oss! Vi har lärt oss väldigt mycket av er. Det är vår övertygelse att er kunskap och era erfarenheter av lokal arbetsmarknadspolitik är viktiga för det fortsatta utvecklingsarbetet i Göteborgs stad. Vi önskar er all lycka till framöver.

Nästa tack går till lärarna Anna Hägerlund och Suzana Preradovic på Studium. Utan er hjälp hade studien inte gått att genomföra. Tack för ett mycket gott samarbete. Våra samtal har varit till stor hjälp för vår förståelse av de utmaningar som deltagarna i utbildningen till serviceassistent står inför. Vi vill också tacka samtliga på Arbetsmarknad och vuxenutbildning som bistått oss. Särskilda tack till Sofie Cedstrand och Anders Ivarsson.

Som forskare har vi imponerats över hur Göteborgs stad valde att lysa ut forskningsmedel i öppen konkurrens, och över modet att släppa in oberoende forskare i den egna verksamheten. Vi är också glada över möjligheten att bidra med våra perspektiv. Vi är experter på arbetsmarknadspolitik och socialpolitik, men vad gäller Göteborgs stads satsning på Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet och deltagarnas upplevelser är det andra som är experter. Expertisen finns hos de som tar del av insatsen och de som arbetar i verksamheten. Som forskare är det vår roll att samla in material från olika kunskapskällor, koppla till befintlig kunskap, teoretisera och dra slutsatser. Här vill vi rikta tack till PROG-gruppen vid institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet och till VoV-gruppen vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Seminarier i olika faser av forskningsprojektet har gett oss värdefulla nya perspektiv på studiens resultat. Vårt sista tack går till Lars Harrysson. Han har i egenskap av redaktör läst manus och förbättrat textens läsbarhet genom att påtala brister och oklarheter i texten. Vår förhoppning är att rapporten kan vara utgångspunkt för dialog och verksamhetsutveckling där deltagarperspektivet har en naturlig plats, jämte professionellas kunskap och forskning på området.

Lund den 20 maj, 2019

Katarina Hollertz och Sara Hultqvist

# Innehåll

Sammanfattning.....	6
Inledning.....	6
Forskningsfrågor och analytiska begrepp.....	6
Sammanfattande slutsatser.....	6
1. Inledning.....	8
Bakgrund till forskningsprojektet.....	8
Syfte och frågeställningar.....	9
Studiedesign.....	10
Disposition – fortsatt framställning.....	11
2. Brukardelaktighet – en begreppsutredning.....	12
3. Tidigare forskning.....	14
Arbetslinjen och det förändrade medborgarskapsidealet.....	14
Tudelnigen av trygghetssystemen och socialbidragslogikens ökade betydelse ..	17
Kommunal aktiveringspolitik som praktik; att utgå från dem det gäller .....	19
4. Perspektivval och teori.....	22
Inledning.....	22
Medborgarskap.....	23
Autonomi.....	25
5. Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet.....	27
Bakgrund.....	27
Trappan.....	28
Rekrytering till Det stegvisa.....	29
6. Metod och urval.....	30
Inledning - om brukarperspektiv i offentlig sektor.....	30
Forskningsprocessens faser.....	32
7. Resultat och analys.....	40
Inledning.....	40
Deltagarnas livsvillkor.....	40
Serviceassistent som yrkesroll.....	46
Förutsättningar för lärande.....	54
8. Det stegvisa – en väg till stärkt medborgarskap och en ökad autonomi? .....	61
Göteborgsexemplet satt i sitt geografiska och historiska sammanhang.....	62
Referenser.....	69

# Sammanfattning

## *Inledning*

När det gäller arbetsmarknadspolitik på det kommunala planet, har det ofta funnits utrymme för profession och politik att skapa och utforma lokala program. Utgångspunkterna har inte sällan varit 'innovativa idéer' i syfte att tillgodose flera behov samtidigt. Sällan har verksamheterna vilar på forskning och beprövad erfarenhet. Systematisk uppföljning och kunskap om programmets konsekvenser har lyst med sin frånvaro, såväl i termer av kvantitativt mätbara effekter (exempelvis antal som går vidare till studier eller anställning) som i termer av kvalitativa följder (exempelvis deltagares erfarenheter och upplevelser av programmen).

Göteborgs stads och ARBVUX satsning på Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet är på en och samma gång ett lokalt innovativt arbetsmarknadspolitiskt program och ett försök att bygga in ett evidensbaserat utvecklingsarbete i befintlig kommunal struktur. Den del av Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet som är analyserad i föreliggande rapport är vårdstegen. Den empiriska tonvikten ligger på vårdstegens första trappsteg. En klass med 12 deltagare har följts under 2018, när de befann sig på det inledande traggsteg som är utbildningen till serviceassistent. Intervjuer med 10 av deltagarna och observationer i klassrummet utgör den empiriska basen, men analysen vilar också på intervjuer med lärare, mötesobservationer, intervjuer med kommunala tjänstepersoner och läsning av dokument. Analysen utgår ifrån deltagarnas erfarenheter och berättelser samt ett antal empiriskt och teoretiskt grundande begrepp. Studiedesignen är på det arbetsmarknadspolitiska fältet metodologiskt nydanande.

## *Forskningsfrågor och analytiska begrepp*

Hur upplever deltagarna programmet? har varit en grundläggande fråga i forskningsprocessen. Valet av perspektiv; brukarperspektivet, vilar på övertygelsen om att politik är praktik. Vårt metodval är därför en direkt följd av vårt perspektivval. De mål som Göteborgs stad formulerat i Jämlikhetsrapporten (2017): jämlikhet, samhällelig delaktighet och minskade skillnader i livsvillkor, har varit viktiga ledstjärnor i arbetet. Som operationaliserade, teoretiskt förankrade mål har vi använt ett stärkt medborgarskap och ökad personlig autonomi. I ett andra analytiskt skede har vi ställt följande fråga till materialet: Utifrån deltagarnas perspektiv, leder Det stegvisa till ett stärkt medborgarskap och ökad personlig autonomi?

## *Sammanfattande slutsatser*

Det enkla svaret på frågan ovan är ja. Tillgången till sociala rättigheter, som sjukförsäkring, stärks i och med att deltagarna byter status från klient till anställd. Också den personliga autonomin, definierad som möjligheten för medborgaren

att i möjligaste mån leva sitt liv i enlighet med den egna planen, stärks i och med upplevelser av meningsfullhet och gemenskap och i övertygelsen om att utbildningen till serviceassistent ökar möjligheten till en fast anställning och försörjning genom lön.

Om vi däremot nyanserar det jakande svaret finns emellertid en rad försvårande omständigheter. Det rör för det första livserfarenheter, ofta svåra, som påverkar den nuvarande livssituationen för deltagarna och, för det andra, organisatoriska faktorer. De komplexa livssituationerna hindrar etablering på den ordinarie arbetsmarknaden och försvårar en tänkt stegvis förflyttning inom Det stegvisa. Till de organisatoriska faktorerna hör bristande förankring av programmet på de boenden där deltagarna arbetar parallellt med sina studier, samt informationsbrist och oro inför en osäker framtid, eftersom tjänsten är tidsbegränsad. Dessa omständigheter utgör hinder för autonomi och upplevelser av delaktighet hos deltagarna.

I rapporten belyser vi även problematiken med avsaknad av ett brukarperspektiv inom kommunal arbetsmarknadspolitik. Evidens kan aldrig uppnås utan mindre än att kunskapen från de som berörs av en verksamhet tas tillvara och tillåts påverka policy och praktik. Som ett sätt att både institutionalisera ett systematiskt tillvaratagande av brukarkunskap och lösa det empiriskt identifierade problemet med informationsbrist föreslår vi inrättandet av en vägledningscentral. Vägledningscentralen skulle kunna bli en plats där deltagarna hade möjlighet att träffa personal med kompetens att guida i frågor som rör utbildning, arbetsmarknad och de sociala trygghetssystemen. Samtidigt skulle deltagarnas synpunkter och erfarenheter tas tillvara på vägledningscentralen. I kombination med de professionellas kunnande hade en kunskapsbas bildats i syfte att vägleda verksamhetsutvecklingen.



# 1. Inledning

## *Bakgrund till forskningsprojektet*

Nämnden för Arbetsmarknad och vuxenutbildning (ARBVUX) ansvarar för den kommunala vuxenutbildningen och har i uppdrag att arbeta med lokala arbetsmarknadsåtgärder för invånare i Göteborgs stad som behöver stöd att få ett arbete och därmed kunna försörja sig själva. Samtidigt som många människor står utan arbete i Göteborg, är behovet av arbetskraft stort i flera branscher (bland annat vård, industri, kök och bygg). Göteborgs stad och ARBVUX har utarbetat ett program som ett försök att lösa matchningsproblematiken genom att kombinera arbete och utbildning; Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet. Syftet med programmet är att skapa förutsättningar för människor som står långt från arbetsmarknaden att få ett första arbete inom någon av dessa branscher, med möjlighet till kontinuerlig kompetensutveckling och därmed stärkt position på arbetsmarknaden.

I januari 2017 lyste ARBVUX ut forskningsmedel för att vetenskapligt belysa Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet (dnr: 1411/16). I konkurrens med tre andra ansökningar valde förvaltningen ut "Brukarperspektiv på kommunal aktivering. En fallstudie av Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet" av undertecknade filosofie doktorer i socialt arbete Katarina Hollertz och Sara Hultqvist. I föreliggande rapport redovisar vi uppdraget.

Vår uttryckliga ambition redan från start har varit att få till stånd en problemformulering och en strategi för interventioner som i större utsträckning än tidigare grundar sig på erfarenheterna och kunskaperna från 'dem det gäller'. Det innebär också att de som berörs, det vill säga de personer som blir föremål för insatserna, *deltagarna*, varit studiens centrala aktörer. Det är intervjuerna med deltagare i Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet<sup>1</sup> som stått för undersökningens grundmaterial. Från att till en början ha haft ett brett tillnärmelsesätt i relation till programmet beslutade vi redan under vårt sonderande inledningsarbete tillsammans med tjänstemän att fokus för studien skulle vara vårdstegens första steg.

Vår utgångspunkt som forskare är alltså att kommunala aktiveringsprogram inte bara bör utvärderas i termer av hur många deltagare som har anställning en viss tid efter programmets avslut, utan också bedömas utifrån hur de uppfattas av deltagarna själva. Om vi tar utmaningen om att fördjupa vår kunskap om kommunal aktivering på allvar, måste insatserna värderas i förhållande till följderna för deltagarna så som de själva upplever dem. Inom sjukfrånvaroforskningen<sup>2</sup> är en välbelagd utgångspunkt att individens egen uppfattning om möjligheterna att återgå i arbete är en av få indikatorer att ta fasta på när det gäller att bedöma individers chanser till återgång i arbete. Vi menar att erfarenheterna

---

<sup>1</sup> I det följande förkortat: Det stegvisa.

<sup>2</sup> I vetenskapliga sammanhang refereras denna litteratur till som RTW (return-to-work)

från det närliggande forskningsfältet om återgång i arbete efter sjukdom kan bidra med insikter till det forskningsfält som rör aktiveringsåtgärder för arbetslösa. Vår ståndpunkt innebär att deltagarnas erfarenheter och insikter bör få utrymme att påverka lokal aktivering och arbetsmarknadspolitik.

### *Syfte och frågeställningar*

Syftet med forskningsprojektet var att vetenskapligt följa och stötta den i Göteborgs stad sjösatta processen med att skapa nya vägar för människor att stegvis kunna utvecklas mot högre utbildning och jobb. I denna rapport sammanfattar vi det arbetet i text och presenterar också en tematisk analys baserad på intervjuer och observationer.

Genusaspekten har ägnats särskilt utrymme i analysen. De flesta intervjuade deltagarna är kvinnor och deras berättelser är i stor utsträckning berättelser om att även ta ett stort ansvar för omsorgen om familjemedlemmar. Från tidigare forskning vet vi att kvinnor är mer sjukskrivna än män i såväl Sverige som i övriga nordiska länder. Vi vet också att sjuktalen är särskilt höga i vissa branscher, exempelvis inom vården (Arbetsmiljöverket 2015, Hultqvist & Nørup 2017). Den här studien gör inte anspråk på att utreda sambanden mellan höga sjuktal bland kvinnor och villkoren på arbetsmarknaden, men vi hävdar att studier om arbetsmarknadsdeltagande i termer av lönearbete måste ta hänsyn till att fler kvinnor än män arbetar i vårdsektorn och att vårdsektorn uppvisar i jämförelse med andra sektorer höga sjuktal. Kvinnor utför en större andel obetalt arbete (inklusive hushållsarbete och omsorgsarbete för de egna barnen) utanför arbetstid, än män gör (SCB 2011). Det är en viktig och över tid påfallande konstant bakgrundsfaktor som inte får bortses från när frågor om arbetsmarknadsdeltagande för olika grupper i samhället diskuteras.

Göteborgs stads egna mål; *jämlikhet, samhällelig delaktighet* och *minskade skillnader i livsvillkor*, formulerade i Jämlikhetsrapporten (2017) har fungerat som ledstjärnor i arbetet. De har också länkats till teoretiskt förankrade socialpolitiska mål om *stärkt medborgarskap* och *personlig autonomi*.

Följande frågeställningar har varit vägledande i arbetet:

- Hur upplever deltagarna Det stegvisa?
- Vilka förväntningar har deltagarna på Det stegvisa?
- Vad har föregått deltagande i Det stegvisa?
- Upplever deltagarna att Det stegvisa skiljer sig från andra insatser som de har erfarenheter av? På vilket sätt?

I ett andra skede har vi låtit följande två teoretiskt färgade och framåtsyftade frågor leda oss i analysen:

- Utifrån deltagarnas perspektiv, leder Det stegvisa till stärkt medborgarskap och ökad personlig autonomi?
- På vilket sätt kan Det stegvisa utvecklas för att bättre passa deltagarnas behov?

## Studiedesign

Vår forskningsansats är kvalitativ, där deltagares upplevelser och erfarenheter står i fokus. Vi som forskare kommer med andra ord att låna dessa människors utikspunkt (jfr Smith 2005) och låta deras uppfattningar om programmet visa vägen. Eftersom vi utgår från deltagarnas perspektiv, är den teoretiska ramen inte på förhand given. Ett begrepp har vi dock haft med oss in i studien, nämligen *delaktighet*. Det har getts olika innebörd i olika välfärdssammanhang. Medan det i Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) främst handlar om att göra patienten delaktig i beslutsfattandet, handlar det i lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS) snarare om att främja jämlika livsvillkor (Bülow et al 2012). Utan att göra anspråk på att bidra med en fördjupad diskussion om delaktighet som begrepp, så är det delaktighet i samhällelig bemärkelse vi är intresserade av. Anorlunda uttryckt *delaktighet i demokratisk mening*. Förvisso är individer delaktiga i en mängd privata konstellationer tillsammans med andra under sina liv, som makar, föräldrar, syskon, vänner, men det är utifrån rollen som samhällsmedborgare vi är intresserade av att lyfta fram delaktighet. Vi ansluter oss till uppfattningen att delaktighet aldrig kan äga rum på policynivå utan sker i en social praktik (jfr Bülow et al. 2012, s 8-9). Den samhälleliga delaktigheten är för övrigt ett av Göteborgs stads på förhand angivna mål.

Ansatsen i forskningsprojektet är underifrån och upp, till skillnad från det vanligaste inom offentligt socialt arbete, det vill säga uppifrån och ned. Deltagarna betraktas och behandlas alltså som mångfacetterade individer i vår undersökning. De är viktiga aktörer i forskningsprocessen och i utvecklingsarbetet. Motsatsen till en sådan hållning är att utgå från administrativa kategorier och anpassa och sortera in individerna i dem.

Ett grundproblem med olika arbetsmarknadspolitiska program och insatser är att de bygger på perspektiv hämtade från människor vars vardagsliv är organiserade runt lönearbete. Personer som inte tillhör denna grupp har sällan möjlighet att sätta sin prägel på kunskapsproduktionen. Vi menar att människors självkännedom och egna uppfattningar om vilka yttre faktorer som hindrar dem från att delta på arbetsmarknaden är nödvändiga nycklar vid utformandet av lokala arbetsmarknadspolitiska program. Hållningen är inspirerad av den tyska socialfilosofen Oskar Negt (ex. Negt 2002), men också argumenterad för i färsk nordisk, empirisk, socialpolitisk forskning, som pekar på värdet av att fokusera på insatsernas utfall, belysta som levda erfarenheter (Danneris och Herup Nielsen 2018). Med vår grundsyn följer att en självupplevd positiv personlig utveckling tillmäts egenvärde, jämte det politiska målet om etablering på arbetsmarknaden. Den här typen av deltagande forskning är vanlig i framför allt den anglosaxiska delen av världen (Padgett 2016), men i Sverige och inom aktiveringsforskning är det en ny ingång. Det betyder att kunskapen som denna studie genererar inte bara är teoriutvecklande, utan också metodologiskt nydanande.

### *Disposition – fortsatt framställning*

Rapporten är indelad i åtta kapitel. I det första kapitlet redogjorde vi för studiens frågeställningar. Kapitel två baseras på en begreppsutredning kring brukarinflytande. Det tredje kapitlet ägnas, i enlighet med önskemål från nämnden, åt en forskningsöversikt. I rapportens fjärde kapitel redovisar vi studiens teoretiska ingångar. I kapitel fem ges en kort bakgrund till Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet, och därpå följer ett kapitel om metod och urval. Kapitel sju ägnas åt analysen som är uppbyggd kring tre teman; de komplexa livssituationerna, rollen som serviceassistent samt förutsättningar för lärande. Därpå följer rapportens sista kapitel, en slutdiskussion med titeln ”Det stegvisa. En väg mot stärkt autonomi och delaktighet?”.

## 2. Brukardelaktighet – en begreppsutredning

Varken *brukare* eller *delaktighet* är entydiga begrepp. Därför vill vi sätta brukaren och brukarens möjligheter att påverka utformningen av insatser i ett historiskt sammanhang och specificera vad vi avser när vi använder termerna i föreliggande rapport.<sup>3</sup> Vidare redogör vi i det här avsnittet för den svenska statliga definitionen av brukare, representerad i Socialstyrelsen termbank. Slutligen för vi ett analytiskt resonemang om brukarperspektivet som paraplybegrepp för ”nya” sätt att närma sig frågor om såväl kunskap och kunskapsproduktion som verksamhetsutveckling inom offentlig sektor.

Ordet brukare lånades in från danskan och försvenskades redan för ett kvartsekel sedan (Montin 1998, s. 44). Brukare betecknar personer som ingår i en långvarig relation med en särskild välfärdsinrättning. Som exempel på brukare nämns barnen inom barnomsorgen, eleverna i skolan, boende vid servicehus, personer som erhåller hemtjänst och människor som regelbundet besöker dagcentraler. I det svenska sammanhanget är det med andra ord ofta i mötet med kommunala verksamheter som vi är brukare. Inom hälso- och sjukvården avses med brukare främst patienter inom långtidssjukvården och vid psykiatriska kliniker (Ds 1991:18). Delaktig kan vidare brukaren vara på olika vis. Två exempel på med delaktighet närbesläktade ord som brukar användas i kombination med brukare är inflytande och medverkan. Med inflytande menar vi möjligheter att påverka tjänsternas utformning och kvalitet genom deltagande i beslutsprocessen på verkställighetsnivå. Medverkan är detsamma som deltagande i verksamheten. Den senare påverkansformen är indirekt och oreglerad, men bidrar till den ömsesidiga förståelsen mellan personal och användare. Känslan av delaktighet förstärks om verksamheten har strukturer där brukarnas synpunkter och åsikter fångas upp och kanaliseras, för att systematiskt kunna användas för att generera kunskap och utveckla verksamheter.

I Socialstyrelsens termbank definieras brukare som en person som får, eller som är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten (Socialstyrelsens termbank 2018). I den officiella och normativa definition som Socialstyrelsens terminologi presenterar beskrivs också brukare som ett samlingsnamn för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten oavsett vilken typ av insatser det handlar om. Insatserna kan röra allt från stöd och service till mer omfattande bistånd. En brukare kan vidare vara allt från ett nyfött barn till en mycket gammal människa. Ordet brukare anger att personen tar en insats i bruk oavsett om den är frivilligt mottagen eller ges med tvång. I slutet av beskrivningen avråder Socialstyrelsen från att använda begreppet brukare när en särskild grupp eller enstaka individer avses, med hänvisning till att det kan uppfattas som en sorts avståndstagande. Mer precisa be-

---

<sup>3</sup> För den som vill läsa mer om brukare och brukardelaktighet hänvisas till Hultqvist 2008 och Hultqvist & Salonen 2016.

nämningar föreslås då istället, till exempel assistansanvändare, familjehemsplacerat barn, klient, tvångsomhändertagen. I vår rapport använder vi ”brukare”, ”arbetslös”, ”deltagare” (i Det stegvisa) och ”elev” beroende på sammanhanget.

Om vi lämnar de historiska och de av staten föreskrivna beskrivningarna och ger plats åt ett teoretiskt tillnärmelsesätt kan vi urskilja två olika två grundläggande dimensioner, en indirekt/passiv och en direkt/aktiv (jfr Salonen & Hultqvist 2016). Den första dimensionen rör i vilken grad myndigheter och serviceutförare har *kunskap om hur deras verksamheter uppfattas av dem som tar del av dessa tjänster*. Den andra dimensionen belyser i vilken grad *medborgaren i sin roll som brukare kan påverka den aktuella verksamheten på något mer direkt och aktivt sätt*.

Varje samhällsepok tycks forma sitt specifika maktfördelningssystem. Den representativa demokratiform vi i Sverige lever med idag kan ses som ett följdriktigt uttryck för intresseregleringen mellan arbete och kapital och de ideologier som format den politiska vänster-högerskalan under det senaste seklet. Frågan är i vilken grad den håller i nästa samhällsepok? Teorier om demokratins räckvidd utmanar föreställningar om att den representativa demokrati som vi växt upp med skulle vara tillräcklig framöver. Poängen i detta sammanhang är att demokratiförståelsen inte kan tas för given och att demokratins uttrycksformer ständigt tar nya vägar. Subsidiaritetsprinciper inom EU och Sverige syftar till att placera beslutsfattandet så långt ”ner” eller ”ut” som möjligt i mötet mellan medborgare och offentlighet. En ökad efterfrågan på brukarinflytande kan ses som sådant uttryck.

Som vi ser det är idén om ökade möjligheter till delaktighet och påverkan för brukaren fast förankrad i det svenska folkstyret, som trots allt i grunden vilar på ett representativt parlamentariskt statskick (Vedung & Dahlberg, 2013). Kritik mot deltagardemokratin understryker skillnader mellan olika sätt att se på hur folkstyret bör organiseras. Det existerar de facto en potentiell konflikt mellan å ena sidan den representativa demokratiidén och å andra sidan den delaktiga som i en extrem form övergår i direktdemokrati, alternativt främjar separatism. Konflikten bygger på den till synes olösliga frågan om huruvida kollektivet ska gå före individen, eller vice versa. Kritik har också framförts från statsvetare som menar att en förändring av det politiska systemet i deltagardemokratisk riktning riskerar bidra till att egenintressen i tilltagande grad får inflytande över de politiska besluten (Gilljam & Jodal, 2002). Dessutom har det hävdats att det deliberativa samtal som utgör basen i deltagardemokratin är konformitetsskapande så till vida att deltagarna låter sig styras av majoritetens uppfattning. På så sätt skulle politiska beslut snarare bygga på mekanismer som gruppptryck än på sakliga argument (Gilljam et al., 2003). I vår förståelse av brukardelaktighet har de potential att stärka och komplettera den representativa demokratin, men kritiska resonemang som de ovan är viktiga att ta i beaktande i såväl kunskapsproduktion som verksamhetsutveckling där brukarperspektivet anför.

### 3. Tidigare forskning

Varken de frågor eller de svar den här rapporten berör är uppkomna ur ett vacuum utan ansluter till ett vetenskapligt fält. Det fält vi huvudsakligen förhåller oss till här rör aktiveringspolitik, ett fält som i sin tur ska förstås som en del av socialpolitisk forskning. För att underlätta läsningen presenterar vi fältet i form av en kunskapsöversikt, en extensiv diskussion där svensk aktiveringspolitik står i fokus, men där också viss internationell forskning presenteras.

#### *Arbetslinjen och det förändrade medborgarskapsidealet*

De senaste decennierna har svensk socialpolitik fått en ny inriktning. Med en ökad betoning på individens ansvar och skyldigheter gentemot samhället har sociala rättigheter (t.ex. försörjningsstöd, sjukpenning och a-kassa) alltmer kopplats samman med arbete och aktivitet. Utvecklingen kan beskrivas som en ny arbetslinje där samhället i högre grad än tidigare betonar människors ansvar att lönearbeta och delta i samhällslivet (Johansson & Hornemann Møller 2009). Socialpolitikens fokus på ”arbete” och ”aktivering” har blivit den överordnande lösningen på problem som till exempel ohälsa, arbetslöshet och social marginalisering. Ett grundantagande bakom aktiveringspolitiken såsom den utformats på 2000-talet är att människors delaktighet på arbetsmarknaden ökar individens välbefinnande, och medborgarnas arbetsmarknadsdeltagande stärker den sociala sammanhållningen (Holmqvist 2010, Junestav 2004, Ståhl & Seing 2014). I en forskningsrapport utgiven av Nordiska Ministerrådet (Korpi et al. 2015) konstateras att de nordiska länderna på olika sätt har försökt främja globaliseringen i termer av ökad rörlighet för varor, kapital och människor. Ländernas kanske främsta medel för att hantera globaliseringens baksidor har varit att satsa på utbildning och aktivering. Den här utvecklingen är inte bara tydlig i Norden. Inflytelserika internationella politiska aktörer, som Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling (OECD), har varit en ivriga förespråkare (se t.ex. OECD 2012, OECD 2013) och bidragit till att trenden fått genomslag i stora delar av västvärlden.

På det forskningsfält som kallas komparativ socialpolitik har under de senaste 15 åren en rad studier jämfört olika europeiska länders eller välfärdsregimers aktiveringsprogram med varandra (ex. Barbier 2006, Borghi & Berkel 2007, Heidenreich & Aurich-Berheide 2014, Vlandas 2013), utifrån olika frågeställningar. Undersökningarna har pekat på gemensamma drag i olika aktiveringsprogram, som det övergripande målet om deltagande på arbetsmarknaden och inslag av krav på motprestation, villkorande. Samtidigt har organiseringens betydelse, spårbundenhet och det historiska sammanhanget lyfts upp som viktiga faktorer för att förstå olika aktiveringsprogrammens logik och konsekvenser. I en av rapporterna ovan (Barbier 2006, s. 14) ställs frågan: ”Vad är aktivering?”. Svaret, hävdar författaren, är beroende av en samvariation av ett visst antal faktorer av

ideologisk natur (normativa och politiska), teoretiska (hur vi begreppsliiggör världen), akademiska (vilken disciplin vi tillhör) och sociologiska (vilka grupper vi tillhör). Annorlunda uttryckt finns inte ett, av tid och rum oberoende, svar på frågan. Sammanhanget har betydelse för aktiveringspolitikens utformning och utfall är den slutsats som går att dra.

Trots att kontexten är viktig för att förstå aktiveringspolitik så bidrar den europeiska forskningstraditionen utifrån sina jämförande studier med viktig generell kunskap. Exempelvis pekar Silke Botfeld och Sigrid Betzelt i sin omfattande antologi *Activation and Labour Market Reforms in Europe. Challenges to Social Citizenship* (2011) på att många samtida europeiska aktiveringsprogram är paradoxala, sett från medborgarnas horisont. Å ena sidan kräver de en hög grad av egenansvar för deltagande på arbetsmarknaden och å andra sidan försvagas potentiellt lönearbetets grundfunktion - att försörja medborgaren över livsloppet - när arbetsmarknadens struktur gör att alltfler medborgare har osäkra anställningar. Annorlunda uttryckt har dagens aktiveringsprogram ett problem inbyggt i sig. Problemet kan sammanfattas med den växande klyftan mellan ett ökat beroende av inkomst från lönearbete och försämrad kvalitet på samma lönearbete i termer av lön, varaktighet och arbetsvillkor. Detta konstaterande är värdefullt och kräver en bred ansats, när stater konkreta aktiveringspolitiska program och stereotypa välfärdsregimer jämförs.

Uttrycket *prekär arbetsmarknad* hänvisar till denna förändring av arbetsmarknaden, där fler och fler jobb liknar de ovan beskrivna. Guy Standing (2011) är den som blivit tätast förknippad med diskussionerna om prekär arbetsmarknad och prekariatet som en ny social klass i kapitalistiska samhällen på 2000-talet. Vår användning av begreppet prekär knyter inte an till prekariatet i standingssk mening, men länkas till Betzelts och Bothfelds resonemang om förändringar på arbetsmarknaden. Också Claus Offes (2011) resonemang om den prekära arbetsmarknaden som motsats till de arbetsmarknadsförhållanden vi förknippar med välfärdsstatens guldår, på 1960-, 70-, och 80-talen, är talande för vad vi lägger i begreppet prekär arbetsmarknad och prekära anställningar.

I det här kapitlet placerar vi till en början de senaste trettio årens aktiverings-trend inom svensk socialpolitik i ett historiskt sammanhang. Därefter diskuterar vi två framträdande drag i 2000-talets aktiveringspolitik i Norden i allmänhet och i Sverige i synnerhet, nämligen hur element från denna version av aktiveringspolitik *accentuerats i socialbidragspraktiken och fått genomslag inom nya områden*. Diskussionen avslutas med att peka ut ett underbeforskat område på det aktiveringspolitiska fältet, ett område som den här rapporten bidrar med kunskap om. Vi konstaterar nämligen att aktiveringspolitikens konsekvenser, inte beskrivna i antal som gått från ickedeltagande till deltagande på arbetsmarknaden, men som *levda erfarenheter av de medborgare som är målgruppen*, förvisso har börjat belysas, men som fortfarande till stor del är obeforskade. Vi hävdar att det finns goda skäl för att ta reda på mer om hur de människor som själva varit



föremål för aktiveringspolitiken som den gestaltar sig på 2000-talet uppfattar den.

Den aktiva arbetsmarknadspolitiken som en del i en svensk och nordisk välfärdsmodell kan dateras till 1950-talet, och kopplas till en för tiden ny interventionistisk finanspolitisk strategi mot arbetslöshet (Petersson 2009). Arkitekten bakom var John Maynard Keynes. Det nya Keynes förde in i den ekonomiska debatten var en skepsis mot marknadsekonomin kraft att självlåka. Han förordade en expansiv finanspolitik och fick starkt stöd av svenska tongivande ekonomer som Bertil Ohlin och Gunnar Myrdal. Om Keynes var arkitekten bakom arbetsmarknadspolitiken som den utformades med start i mitten av förra seklet så var LO-ekonomerna Gösta Rehn och Rudolf Meidner byggherrarna. De hade redan under senare delen av 1940-talet lagt fram ett förslag som gick ut på att full sysselsättning med bland annat selektiva åtgärder riktade mot arbetsmarknaden. I Rehn-Meidnermodellen skulle åtgärderna på en och samma gång främja strukturomvandlingen av svenskt näringsliv och ge ökad sysselsättning. Ledmotiv för lönepolitiken var devisen "lika lön för lika arbete" (ibid.). Som ett fundament varpå hela den aktiva arbetsmarknadspolitiken vilar finner vi arbetslinjen.

Sverige och övriga Norden pekas ofta på ett allmänt plan ut som präglade av en protestantisk arbetsetik och en stark arbetsnorm (Johansson & Hornemann Møller 2009). Hårt arbete tillmäts stort värde. Det finns en lång tradition av att moraliskt och politisk tala om medborgaren som lönearbetare och många av de sociala rättigheterna, som möjligheten att få sjukpenning och föräldrapenning, är kopplade till medborgarens status som lönearbetare. Medan vissa rättigheter endast tillkommer de medborgare som lönearbetar, är storleken på ersättningen i andra rättigheter beroende av storlek på lön från arbete. Arbetslinjen som politisk idé har daterats olika av olika svenska forskare. Medan ekonomhistorikern Jonas Olofsson (1996) hävdar att den går att spåra tillbaka till 1840-talet så daterar historikern Lena Eriksson (2004) arbetslinjen som sammanhållen politisk strategi till 1910-talet. Sociologen Ulf Drugge (2007) tar fasta på Olofssons tidsbestämning, men menar att det går att "påvisa tillämpningar av arbetslinjen" också decennier tidigare (ibid. s. 25). En definition av arbetslinjen som fått genomslag är den som ekonomhistorikern Malin Junestav (2004, 2008) bidragit med genom analys av arbetslinjen som programmatisk grundidé i svensk politik från 1930 till 2001. Hon har identifierat tre arbetslinjer. Som politisk idé överlappar de olika arbetslinjerna varandra delvis över den undersökta tidsperioden. Trots det visar Junestav att ideologistoffet i arbetslinjen går att datera historiskt. Den första och tidigaste av de arbetslinjer hon pekar ut är den disciplinära med krav på motprestation från individen. Den andra är självhjälp med inslag av uppfostran. Den tredje är rättighetsbaserad med rätten till arbete som ledstjärna. En av de viktiga slutsatser Junestav kan dra utifrån sin historiska analys är att de förändringar som genomfördes på socialpolitikens område på 1990-talet var så omfattande att de har lett till ett regimskifte, ett i grunden reviderat samhällskontrakt mellan medborgare och stat (Junestav, 2008 s. 54). Den institutionella

omorienteringen på 1990-talet kan delvis förklaras med en försämrad offentlig ekonomi, vikande konjunkturer, ökad arbetslöshet och neddragningar inom offentlig sektor, men delar av förklaringen står också att finna i en omläggning av den politiska idédebatten (ibid. s. 41). Ökat individuellt ansvar och minskat samhälleligt ansvar var ledstjärnor i 1990-talets arbetslinje, en arbetslinje som också beskrivits som en modernare variant av 1800-talets fattigvårdspolitik (Petersson, 2009). Så betraktad är den arbetslinje som tagit form under de senaste 25 åren ett markant brott med 1900-talets tidigare arbetslinjer, men med tydliga drag av 1800-talsideologi.

Delvis sammanflätad med utvecklingen av den aktiva arbetsmarknadspolitiken är diskussionen om en förändrad relation mellan stat och medborgare. I den här diskussionen är ”brukardelaktighet” ett ledord. Strävan ifrån *passivitet* mot *aktivitet* är ett genomgående drag för idén om brukardelaktighet. ”Welfare service user movements point to a changed relationship between service users and social policy, based on service users as active participants rather than passive recipients” (Beresford & Holden 2000:980). Precis som innehållet i aktivering är innehållet i brukardelaktigheten kontextbundet. Båda är centrala inslag i svensk politisk retorik och praktik i början av 2000-talet. Magnus Dahlstedt (2009) menar att det svenska politiska landskapet runt millennieskiftet genomgick en förändring och att denna förändring kan fångas i begreppet *aktiveringens politik*. Arbetslösa bör öka sin sökaktivitet. Frivilligarbete bör komplettera eller ersätta statligt finansierad välfärd. Kunder bör stärka sin konsumentmakt och brukare bör utöva brukarinflytande. För att kunna åldras med värdighet eftersträvas ett aktivt åldrande, såväl fysiskt som intellektuellt. Medborgares inflytande ska underlättas medelst deltagardemokratiska inslag. Med en uppsättning olika tekniker ska vi fostras till aktiva och ansvarstagande medborgare. I boken ”Aktiveringens politik” (2009) framstår både dagens brukardelaktighet och aktiva arbetsmarknadspolitik som delar av ett förändrat medborgarskapsideal; där medborgarskap snarare är något som ständigt *görs*, än något som en gång för alla *är* (ibid s. 27).

### *Tudelningen av trygghetssystemen och socialbidragslogikens ökade betydelse*

Den aktiva arbetsmarknadspolitiken utvecklades i de nordiska länderna under efterkrigstiden. Sedan 1990-talet har innehållet i politiken emellertid förändrats. Om det under 1950- och 1960-talen var staten som aktivt bedrev utbildningsverksamhet och lanserade reformer för att rusta medborgare för arbetsmarknadens förändrade behov så har 1990-talets aktiva arbetsmarknadspolitik inriktats på att göra medborgaren aktiv. Subjektet för aktiviteten har med andra ord skiftat från stat till individ. Med detta skifte har också ansvaret för att arbetslinjen upprätthålls förskjutits i samma riktning. Medan arbetslöshet under mitten av 1900-talet betraktades som ett samhällsproblem är det på 2000-talet i hög grad

medborgarens skyldighet att göra sig anställningsbar. I den anglosaxiska litteraturen har denna 2000-talets typ av aktiv arbetsmarknadspolitik fått etiketter som "work-first" och "workfare" (jfr Lødemel and Trickey 2001; Brodtkin & Larsen 2013). På ett övergripande plan är den uttryck för ett skifte från en socialpolitik baserad på solidaritet och jämlikhet till en socialpolitik grundad i idéer om lika möjligheter och ett tryck på den svagaste delen av befolkning att själva ta ansvar för sina liv (van Berkel, Hornemann Møller s. 60, 2002). Ett sådant påstående har bäring på en generell nivå, men är alltför grovkalibrigt för att analysera enskilda program i enskilda länder.

Ser vi till aktiveringsinslagen i de nordiska ländernas ekonomiska trygghetssystem är de starkt präglade av arbetslinjen vilket gjort att den ideala medborgaren varit lönearbetaren. Detta ideal speglas i en tudelning av de ekonomiska trygghetssystemen. Å ena sidan har vi den sociala försäkringen som bygger på försäkringsidéen; det vill säga inbetalade premier faller ut för medlemsgruppen vid de situationer försäkringen täcker. Sjukpenning utgår exempelvis när sjukdom eller skada hindrar lönearbete. Å andra sidan har vi det skattefinansierade socialbidraget, som är ett behovsprövat bidrag. Socialbidragmottagare har setts som mindre ansvarstagande och mindre kapabla att få och behålla ett lönearbete än övriga medborgare (Johansson & Hvinden 2007). Tar vi det svenska systemet som exempel så måste den som av socialtjänsten bedöms vara i behov av socialbidrag följa lokalt uppsatta regler om att delta i föreskrivna aktiviteter för att utbetalning av bidraget ska ske. Det har talats om krav på motprestation, om en villkorandets politik (jfr Swärd & Egerö, 2008).

Denna inställning förklarar delvis varför aktiveringsåtgärder riktade mot socialbidragstagare innehåller tydligare element av disciplinering och kontroll än aktiveringsåtgärder riktade mot målgrupper i socialförsäkringen. Åtstramningar i socialförsäkringarna har under 2000-talets första årtionde gjort att denna tudelning blivit mer påtaglig, eftersom alltfler människor faller utanför målgruppen och alltfler situationer saknar täckning i de sociala försäkringarna. Utvecklingen har lett till att fler och fler medborgare har hänvisats till socialbidrag som inkomstkälla (Johansson & Hvinden 2007). Vi kan alltså konstatera att den aktiveringspolitik som kännetecknar socialbidraget; kontroll, disciplinering och ett ökat tryck på individen att själv ta ansvar, ökat i betydelse i takt med att fler och fler individer och situationer diskvalificerats från socialförsäkringen. I Danmark är det exempelvis näst intill omöjligt för personer med medicinskt betingad stadigvarande arbetsförmåga att beviljas förtidspension före 40-års ålder. Ressourceforløb, en sorts aktiveringsinsats med tydliga drag av kontroll och krav på motprestation, har ersatt förtidspensionen för personer under 40 år och kombineras ofta med kontanthjælp, det vill säga socialbidrag (Hultqvist & Kolouh-Söderlund 2015). I det danska exemplet har personer och situationer som tidigare täcktes av socialförsäkringen (förtidspensionen) nu hänvisats till socialbidraget som inkomstkälla. I takt med att socialförsäkringens inklusionskriterier blivit

striktare så har alltså socialbidraget ökat i betydelse. Socialbidragslogiken har med andra ord blivit aktuell för alltfler medborgares försörjning.

### *Kommunal aktiveringspolitik som praktik; att utgå från dem det gäller*

Samtidigt som den aktiveringspolitik som länge färgat socialbidraget som trygghetssystem blivit aktuell för alltfler medborgare så har element från socialbidragets aktiveringspolitik spridit sig, så att de nu återfinns också i trygghetssystem där de tidigare inte funnits. Inslag av disciplinering och krav på motprestation har under de senaste 25 åren blivit vanligt i sjukförsäkringen, i ersättningar som sjukpenning, aktivitetsersättning och sjukersättning. Malin Junestav visar i sin forskning (2004, 2008) hur principen ”du ska inte leva på andra” och betoningen på självförsörjning via lönearbete blivit alltmer tongivande svensk sjukförsäkring sedan 1990-talet. Kraven på motprestationer från individerna har under de senaste decennierna ökat inom sjukförsäkringen genom att villkoren har ändrats. Som ett exempel relateras tidigt under en sjukskrivning bedömningen av arbetsförmåga till andra arbeten än det individen sjukskrevs ifrån (Ståhl och Seing 2014). Ansvaret för att åter bli arbetsför och anställningsbar har individualiserats och sjukdom och arbetslöshet tolkas alltmer som individuella, snarare än samhälleliga, problem (ibid). En schweizisk forskningsöversikt av förtidspension för unga i fem olika europeiska länder visar på att aktivering i termer av villkorade inslag är en tongivande trend (Prins 2017). Samma konstaterande görs av i en översiktsartikel av Ben Baumberg Geiger (2017), som också slår fast att vi vet mycket lite om implementeringen och följderna av de reformer som inbegriper krav på motprestation när målgruppen är förtidspensionärer. Den kunskap som finns rörande krav på motprestation och sanktioner riktade till förtidspensionärer med psykisk ohälsa tyder på att sådana inslag kan försämra den psykiska hälsan och försvåra vägen tillbaka till arbete (ibid).

Sammanfattningsvis har begreppet ”aktiv arbetsmarknadspolitik” förändrats sedan den utformades under efterkrigstiden och blev internationellt känd som en bärande beståndsdel i den nordiska välfärdsmodellen. Då var det staten som aktivt tog ansvar för att medborgarna försågs med rätt kompetens för rådande arbetsmarknadsbehov. I den aktiva arbetsmarknadspolitik som bedrivits sedan 1990-talet har snarare individen än staten förutsatts vara aktiv. Disciplinering, villkorande och krav på motprestation har fått en framskjuten plats, dels för att socialbidragslogiken historiskt innehåller dessa inslag, dels för att dessa inslag också inympats i sjukförsäkringen. Ytterligare ett kännetecken för den aktiva arbetsmarknadspolitik är att den genomgått organisatoriska förflyttningar. I Sverige är decentraliseringstrenden tydlig. Det är om denna förändring nästa stycke handlar.

I Sverige har kommunerna sedan början av 1990-talet tagit ett omfattande ansvar för arbetsmarknadspolitik. Framför allt insatser riktade till arbetslösa personer som uppstår försörjningsstöd har kommit att bli en kommunal angelä-

genhet. Något förenklat kan stora delar av arbetsmarknadspolitiken sägas ha förflyttats från den statliga nivån, där Arbetsmarknadsverket och senare Arbetsförmedlingen varit de centrala aktörerna, till den kommunala nivån, där enskilda kommuner utformar sin egen lokala arbetsmarknadspolitik. Skärskådar vi denna utveckling i detalj visar det sig att decentralisering och centralisering delvis verkat som samtida trender inom aktiveringspolitiken på senare år (jfr Minas et al 2012). Till exempel har fler och fler av utförarna av aktiveringsinsatserna bestått av lokala aktörer, som kommunala projekt och sociala företag. Samtidigt har kontroll- och styrningssystem ofta utformats som delar av en nationell strategi. 2008-års stora omorganisation av Arbetsmarknadsverket, när länsarbetsnämnder byttes ut mot den statliga myndigheten Arbetsförmedlingen har också betydelse för dessa trender som delvis korsar varandra.

Kommunala aktiveringsinsatser kan bestå av en rad olika verksamheter, och varierar mellan kommuner och över tid (Vikman & Westerberg 2017). Vanliga inslag i de kommunala aktiveringsinsatserna är jobbsökarverksamheter, studie- och yrkesvägledning och direkt jobbträning, men även verksamheter där fokus ligger på social träning och aktiviteter för att stärka och rusta individen för arbetsmarknaden (Hollertz 2010, Hollertz 2016). Människor som befinner sig långt från arbetsmarknaden och blir föremål för kommunala aktiveringsinsatser befinner sig ofta i besvärliga livssituationer. Det handlar inte bara om den långvariga arbetslösheten i sig, utan om den ekonomiska utsatthet och de sociala bekymmer som arbetslösheten kan medföra (Heidenreich & Rice 2016). Det finns forskning som visar på att insatserna, under gynnsamma förhållanden, kan stärka enskilda individer som deltar i aktiveringen (Rønsen & Skarðhamar 2009), men det finns också forskning som pekar på motsatsen. Istället för att stärka individer har insatserna bidragit till ytterligare stigmatisering (Angelin 2009, Nybom 2012) och att deltagare riskerar hamna allt längre från arbetsmarknaden efter deltagande i kommunala aktiveringsinsatser.

En nordisk genomgång av arbetsmarknadsinsatser som har till syfte att inkludera unga människor i arbetsmarknaden visar att flexibilitet, samarbete och individuella lösningar är framgångsfaktorer (Hultqvist 2016). Trots att det finns ett starkt politiskt stöd för individualiserade insatser för personer som står långt från arbetsmarknaden, har insatser ofta tenderat att standardiseras med lite utrymme för variation i förhållande till deltagarnas livsvillkor. En av orsakerna till det är aktiveringspolitikens starka normerande funktion. Den nära kopplingen till försörjningsstödet som ersättningsform i kommunal aktiveringspolitik har minskat förutsättningar att skapa insatser som ger formell kompetens samtidigt som den upprätthåller den inneboende logiken hos ett behovsprövande bidragssystem (Hollertz 2010). För att arbetsmarknadspolitik ska vara ändamålsenlig på 2000-talet måste formerna för de konkreta insatserna vara flexibla och individanpassade, snarare än anpassade efter organisatoriska förutsättningar. Lokala arbetsmarknadspolitiska program måste vara förankrade i den kontext de utformats i, vilket kan innebära att den nationella politiken på området ibland bör

utmanas och anpassas till villkor som råder lokalt. Detta påstående gäller oavsett om en statlig myndighet, en kommun eller en privat aktör är satt att omsätta politiken till praktik.

Vi menar att flexibla och individanpassade praktiker där varje deltagares förutsättningar tas tillvara och görs till utgångspunkt i arbetet med att rusta personer för arbetslivet ska vara utgångspunkten för den kommunala arbetsmarknadspolitiken. För att utforma praktiker som hämtar sin legitimitet från nationell politik och samtidigt tar hänsyn till det lokala sammanhanget måste målgruppen finnas med på ett tidigt stadium. De människor vars förutsättningar att delta i arbetslivet aktiveringspolitiken syftar till att stärka, bör själva få vara med och utforma praktiken. I aktuell dansk forskning på det aktiveringspolitiska fältet argumenterar Sophie Danneris och Mathias Herup Nielsen (2018) för att kontrastera politisk rationalitet med levd erfarenhet, ställa brukarnas erfarenheter i förgrunden och på så sätt blottlägga glappet mellan politikens ambitioner om 'hur det var tänkt' och deltagarnas upplevelse av 'hur det blev'. En av fördelarna med en sådan metodologi är att den utgår från brukares berättelser och därigenom utmanar den ensidiga uppfattningen om brukaren som påverkbart subjekt, någon som reagerar på utifrån kommande insatser och påverkan. När brukarens levda erfarenhet står i centrum är det deras reflektioner och deras handlingar som bildar utgångspunkt.

Forskning från fältet 'återgång i arbete efter sjukfrånvaro' tyder på att återgång i arbete är svårt att förutsäga på individnivå. I en mätning (Gustafsson et al 2014) av hur social integration, socioekonomiska förhållanden och självskattad ohälsa påverkade risken att i framtiden beviljas förtidspension föll självskattad ohälsa ut som den starkaste riskfaktorn. Inspirerade av forskningsfältet som undersöker sjukfrånvaro och möjligheter att komma tillbaka till arbete från sjukförsäkringen hävdar vi att det för att bedöma individers möjligheter till självförsörjning genom lönearbete krävs att vi frågar de arbetslösa själva om hur de ser på samma möjligheter. Skälen till att fråga dem det gäller, både i syfte att bättre begripa aktiveringspolitiken och i syfte att göra aktiveringspolitiska program mer ändamålsenliga, är många. De anförs allt oftare i forskning på fältet. Vår studie kan sägas vara ett bidrag i denna forskningsfåra.

## 4. Perspektivval och teori

### *Inledning*

Beskrivningen nedan är hämtade från Göteborgs stads hemsida<sup>4</sup>.

Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet är en idé för ett mer jämlikt Göteborg. Genom att stärka människors förutsättningar att försörja sig och vara delaktiga i samhället är det också möjligt att minska skillnader i livsvillkor och hälsa.

Jämlikhet, samhällelig delaktighet och minskade skillnader i livsvillkor är mål i den kommunalpolitiska idé i vilket Det stegvisa är en del. Dessa mål är ledstjärnor som har varit centrala i det politiska arbetet med att få gehör för program-idén. Vår studie av Det stegvisa är inte i huvudsak en studie av en politisk idé. Den är heller inte primärt en undersökning av den organisatoriska implementeringen av en politisk idé. Fokus för vår studie är istället *utfallet av en politisk idé*. En av de vägledande frågorna har varit: *Hur upplever deltagarna programmet?* Vårt val av perspektiv; brukarperspektivet, vilar på övertygelsen att politik är praktik (Brodkin 2010). Diskussioner som föregår och dokument som reglerar en politisk satsning kan vara vägledande i ett första sonderade skede i en studie av politik som praktik. För att begripa politik som praktik måste dock samma praktik undersökas empiriskt. Vårt metodval är därför en direkt följd av vårt perspektivval. Jämlikhet, samhällelig delaktighet och minskade skillnader i livsvillkor var viktiga riktmärken när vi för ett och ett halvt år sedan närmade oss Det stegvisa genom att läsa dokument, observera vid möten på förvaltningen och intervjua nyckelpersoner som på olika sätt varit centrala för implementeringsprocessen av programmet, men det är deltagarnas berättelser som utgör kärnan i det empiriska materialet.

Om jämlikhet, samhällelig delaktighet och minskade skillnader i livsvillkor är politiska mål i inrättandet av Det stegvisa, hur ska då dessa förstås i klassrummet och ute på äldreboendena där deltagarna arbetar, där den beslutade politiken blir till praktik? I den här studien föreslår vi *ett stärkt medborgarskap* och en *ökad individuell autonomi* som operationaliserade mål. För att med ett brukarperspektiv närma oss strukturella mål som de av Göteborgs stad nämnda, hävdar vi att dessa två processer är relevanta. I nästa stycke utvecklar vi vår syn på medborgarskap och autonomi och beskriver på vilket sätt dessa två begrepp kan ses som verktyg för att uppnå målen. I empiriframställningen och i analysen resonerar vi sedan om huruvida, och i så fall på vilket sätt, serviceassistentprogrammet i Det stegvisa kan sägas stärka medborgarskapet och bidra till en ökad individuell autonomi för deltagarna. Avslutningsvis återkopplar vi till de övergripande politiska målen och diskuterar förutsättningarna för satsningar av typen Det stegvisa.

---

<sup>4</sup> goteborg.se

## Medborgarskap

En anledning till att medborgarskapsbegreppet är flitigt använt i forskningen om socialpolitik är att medborgarskap och välfärd ofta kopplats ihop. När välfärdsfrågor över hela Europa varit aktuella, först i samband med utbyggnaden av välfärden under framför allt efterkrigstiden och senare i samband med att välfärdsutvecklingen allt mer på olika sätt kommit att ifrågasättas, har medborgarskapsbegreppet blivit ett av de använda analysredskapen. Samtidigt kan man konstatera att medborgarskap är ett besvärligt begrepp då det är svårt att översätta det innehållsrika engelska »citizenship« till ett lika fullödigt svenskt begrepp (Gynnerstedt 2001). Ett par olika modeller och idéer om medborgarskap, den liberala och den republikanska, har dominerat den teoretiska diskussionen sedan 1700-talet. Det som skiljer modellerna från varandra är framförallt föreställningar om individens relation till kollektivet, eller till samhället i stort. I dagens socialpolitiska debatt refereras nästan alltid till den uppdelning som T.S Marshall gjorde i sin essä *Citizenship and social class* (1950). Här talas om civilt, politiskt och socialt medborgarskap (ibid).

Marshall hävdar i sin medborgarskapsteori att civilt medborgarskap innefattar sådana rättigheter som är nödvändiga för den individuella friheten som rätten att yttra sig, att tänka fritt, att äga och att kunna sluta avtal och rätt till rättvisa. Politiskt medborgarskap består av rätten att delta i det politiska livet, att delta i val och att kunna bli vald. Socialt medborgarskap är allt från rätten till ekonomisk välfärd och säkerhet till att fullt delta i det sociala livet och att kunna leva livet i enlighet med den rådande standarden i samhället. I Marshalls teori följer de olika kategorierna av rättigheter på varandra tidsmässigt. Historiskt daterade han de civila rättigheternas tillkomst till 1700-talet, de politiska till 1800-talet och de sociala till 1900-talet. Med de sociala rättigheternas utveckling såg han samhällsutvecklingen som komplett. För TH Marshall var rättigheterna ett tillstånd, en status, inte en process (Marshall 1950 s. 10ff). I dagligt tal handlar rättigheter ofta om att ha rätt till något enligt gällande lagar och regler. Skärskådard vi rättigheten kan vi betrakta den ur två synvinklar; en formell och en substantiell sida (jfr Blomberg & Petersson 2003). Det är nämligen inte en självklarhet att existensen av en rättighet automatiskt leder till att samma rättighet faktiskt nyttjas av enskilda medborgare. För det första måste du som medborgare känna till din rättighet för att kunna använda den. För det andra måste du också veta hur du ska göra för att komma i åtnjutande av den.

Vår förståelse av medborgarskapsbegreppet är en vidareutveckling av Marshalls teoribildning. Det tar sin utgångspunkt i Marshalls tankar om ett socialt medborgarskap som en välutvecklad form av medborgarskap, typisk för västliga demokratier. Det sociala medborgarskapet handlar om att kunna delta i samhällslivet och kunna leva i enlighet med rådande standard. Vidare ser vi till skillnad från Marshalls teori på det sociala medborgarskapet som något dynamiskt och föränderligt, snarare än som en definitiv status. Vi hävdar också att det är



fruktbart att göra en distinktion mellan förekomsten av en rättighet och användandet av samma rättighet; en formell rättighet har inte med nödvändighet en substantiell sida. För att den formella rättigheten ska få substans krävs att medborgarna känner till den och kan använda den. I analogi med detta synsätt kan politiska reformer påverka och förändra det sociala medborgarskapet för grupper och individer. Vår syn på socialt medborgarskap tar spjärn mot vad som på engelska kallas *social exclusion* och som ofta på svenska översätts med *utanförskap* (jfr Sahlin & Machado 2008). Vi använder oss dock hellre av det substantiverade verbet *exkludering* av två anledningar. För det första för att poängtera föränderligheten, dynamiken i begreppet. För det andra innebär verbet exkludering att fokus snarare riktas mot skeenden och strukturer än på individen och enskilda individers aktuella ställning. Som begrepp riskerar nämligen utanförskap att reproducera och till och med cementera, istället för att motverka, ojämlikhet. Denna risk är påtaglig när exklusion primärt uppfattas om sprunget ur brister hos individen och inte som avsaknad av fungerande samhälleliga strukturer. Exklusion för helt enkelt tankarna till en permanent status som individen befinner sig i och inte till hindrande strukturer, möjliga att förändra (Koller & Davidson 2008).

För att ovanstående tankar om socialt medborgarskap i kontrast till social exkludering ska bli meningsfulla analytiska verktyg hämtar vi inspiration från två tyska statsvetarprofessorer som i en rad publikationer laborerar med autonomibegreppet som utgångspunkt i förståelsen av medborgarskap och aktiveringspolitik. Silke Bothfeld och Sigrid Betzelt har bidragit med en rad såväl teoretiska som empiriska studier till den socialpolitiska forskningen i allmänhet och till aktiveringsfältet i synnerhet. Det rör både länderkomparativa undersökningar av aktiveringsprogram (ex. Bothfeld och Betzelt 2011, 2013) och teoretiska studier och begreppsutredningar (ex. Bothfeld 2017). I vår studie och i vår förståelse av deltagarnas upplevelser av Det stegvisa lånar vi Bothfelds och Betzelt (2013) förståelse av ”autonomi” som begrepp. De skriver:

Som ett kriterium för att bedöma i vilken utsträckning socialpolitiska program möjliggör eller begränsar för den enskilda, förespråkas att kvaliteten av insatserna står i fokus för analysen. Program som gynnar autonomi ökar individers spelrum. Det handlar inte primärt om att vissa beteenden förespråkas, utan snarare om att erkänna olika behov och förväntningar hos den enskilda. a t innebär autonomiframjande åtgärder att koppling mellan a t a a ta a t å t sociala rättigheter t a (vår översättning. s.

---

<sup>5</sup> As a criterion to assess how constraining or enabling social policies are, analysis of the quality of implemented policies is suggested: favorable policies in terms of autonomy would increase the leeway for the individual, not prescribing any specific behaviour but recognising diverse needs and expectations. Consequently, autonomy-fostering policies would loosen rather than strengthen the tie between labour market participation and social provision (s. 253)

Vad de förespråkar är alltså att socialpolitiska programs kvalitet ska mätas genom en undersökning av **huruvida programmen stärker kopplingen mellan betalt arbete och personlig autonomi eller om programmen i själva verket försvagar den.**

### *Autonomi*

Med personlig autonomi avses allmänt möjligheten för medborgaren att i möjligaste mån leva sitt liv i enlighet med den egna planen (Bothfeld 2017). Motivet att fokusera personlig autonomi härrör dels från en önskan att vidga välfärdsforskningen till att erkänna också icke-materiella aspekter av medborgarskap och sociala rättigheter, dels från en övertygelse om att personlig autonomi är en förutsättning för att kunna realisera individuell frihet och demokrati i ett västerländskt samhälle i början av 2000-talet (ibid). Vi accepterar denna utgångspunkt, men menar samtidigt att breddad välfärdsforskning aldrig kan innebära att betydelsen av ekonomiska aspekter i individers välfärd får bortses från i ett kapitalistiskt system.

Medborgarskapsteori och Betzels och Bothfelds resonemang om personlig autonomi bär långt i analysen av materialet, men för att nyansera och fördjupa några teman krävs ytterligare tankegod. De teman i materialet som hittills presenterad teori bidrar med att belysa förmår inte tillräckligt synliggöra empiriskt tongivande ämnen av *existentiell* och *relationell* art. Därför ympar vi in tankar om det *salutogena perspektivet*, hämtade från Aron Antonovsky (2005) och begreppen *professionell vän* (Järkestig-Berggren 2010) och *tillitsplattform* (Solheim 2009).

Det salutogena perspektivet introducerades av den medicinska sociologen Aaron Antonovsky som ett försök att utforska hur det kommer sig att människor kan förbli friska trots stora påfrestningar i livet. Ansatsen står i kontrast till eländesperspektivet där det sjuka, patogenes, står i centrum. KASAM är en hållning som uttrycker i vilken utsträckning en person har en genomgripande och varaktig, men dynamisk, tillit till att:

1. de stimuli som härrör från ens inre och yttre värld under livets gång är strukturerade, förutsägbara och begripliga,
2. de resurser som krävs för att möta de krav som dessa stimuli ställer på en finns tillgängliga,
3. dessa krav är utmaningar värda engagemang snarare än bördor som inte går att hantera (Antonovsky 2005, s. 46).

Grundfrågan i den salutogena modellen är hur det kommer sig att människor som utan tvivel har upplevt stora påfrestningar trots allt framgångsrikt hanterar sin vardag, lever sina liv och hittar strategier framåt. Med utgångspunkt i de livsberättelser vi har fått ta del av under deltagarintervjuerna är frågan applicerbar också på deltagarna. Det visade sig till exempel att deltagarna själva i undervisningen, i vilken KASAM förekom, på ett mycket talande vis kunde relatera till

egna upplevelser och känslor i termer av KASAM. Den ovan nämnda problematiken med för det första känna till att en rättighet existerar och för det andra veta hur en ska komma i åtnjutande av den knyter an till förhållandet mellan begriplighet och hanterbarhet. Även om en rättighet existerar och även om samma rättighet är känd är det inte en självklarhet att rättigheten kan tillvaratas.

Ulrika Järkestig-Berggren (2010) listar i sin doktorsavhandling om personliga ombud som yrkeskategori olika funktioner det personliga ombudet har för de intervjuade klienterna. I uttrycket *professionell vän* ligger bland annat att föra deltagarnas talan. I professionell vän ligger också förmågan att kunna lyssna och stötta den enskilda. I avhandlingen ges den professionella vännen en neutral mellanroll och befinner sig i en oberoende ställning mitt emellan olika myndigheter. Organisatoriskt tillhör hon det personliga ombudet varken kommunen eller regionen. Denna ställning möjliggör att verka med utgångspunkt i varje individs behov.

I en norsk studie av ett arbetsmarknadsprojekt (Solheim, 2009) framstod tillit som en viktig framgångsfaktor. För att kunna rusta deltagarna för arbetslivet var det viktigt att projektet fungerade som en *tillitsplattform* mellan deltagare och välfärdsstat. Många av de arbetslösa eller förtidspensionerade deltagarna hade negativa erfarenheter av trygghetssystemen vid inträdet i projektet. Att ta dessa erfarenheter på allvar konstaterades vara en utgångspunkt för att skapa den viktiga tillitsplattformen. Också i en annan undersökning av Solheim (2011), framstod tillit som centralt för att unga individer i de välfärdsstatliga trygghetssystemen mot ekonomisk fattigdom skulle kunna förverkliga sina livsplaner. Erfarenheter av skam och skuld i mötet med välfärdsstaten och välfärdsstatliga inrättnings inbyggda logik som i någon mån alltid syftar till att kontrollera medborgaren är utförligt beskrivna i forskning (jfr till exempel Hermodsson 1998, Angelin 2009, Davidsson 2015). Tillitsplattformen som begrepp blir relevant för att komplettera bilden av vad som krävs för att kunna ta tillvara rättigheter, men också i beskrivningen av hur viktigt det är att känna meningsfullhet och gemenskap. Tillitsplattform som begrepp är utöver att vara en fruktbar ingång för att förstå materialet i den här studien nära kopplat till den mycket aktuella debatten om tilliten i samhället i stort.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Se Rothstein, B. (2011, 2004) och Wallman och Trägårdh (2016) samt Tillitsdelegationens arbete.

## 5. Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet

### *Bakgrund*

I Göteborgs stads satsning ”Ett jämlikt Göteborg” lyfts förutsättningar för arbete fram som ett särskilt viktigt område att arbeta med (Jämlikhetsrapporten 2017). Ett led i det arbetet var att introducera Det stegvisa jobb och kunskapslyftet. Satsningen som sker inom ramen för Arbetsmarknad och vuxenutbildningsnämnden svarar upp mot det stora rekryteringsbehovet som vissa branscher har lokalt, i kombination med problematiken vissa grupper (framför allt lågutbildade och personer med utländsk bakgrund) har haft att etablera sig på svensk arbetsmarknad. Genom att introducera nya yrkestitlar, så kallade serviceassistenter, kan personer som annars inte kvalificerar sig för den lokala arbetsmarknaden erbjudas både arbete och utbildning. Det Stegvisa jobb och kunskapslyftet kan därmed ses som en hybrid mellan två vanligt förekommande synsätt på hur arbetslösheten ska kunna minska. Å ena sidan öppnar Det stegvisa upp för nya och enkla arbetstillfällen, i den lokala retoriken ofta kallade ”viktiga och riktiga jobb”. Å andra sidan finns ett uttalat utbildningsperspektiv inom Det stegvisa. De enklare jobben (dvs. serviceassistenterna) ska via stegvisa utbildningsinsatser utgöra grunden för en fortsatt karriärstege. Deltagarna ska därmed kunna få en allt mer etablerad position på arbetsmarknaden.

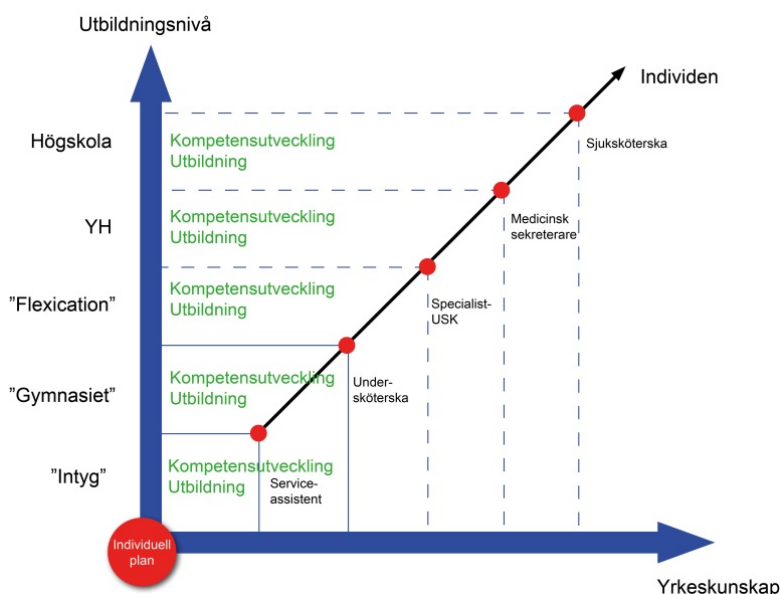
Arbetet med Det stegvisa beskrivs av anställda som ett för förvaltningen viktigt initiativ, med starkt stöd från politiker och förvaltning. Genom skapandet av en central nämnd för arbetsmarknadsfrågor och vuxenutbildning, har arbetsmarknadsfrågorna fått ett ökat fokus, enligt våra intervjupersoner. Ett så ambitiöst initiativ som Det stegvisa är, har krävt stora resurser och inneburit komplexa samarbetsstrukturer och långtgående planeringsarbete inom förvaltningen. Det stegvisa har beskrivits som ett lokalt initiativ, en Göteborgsmodell, som också presenterats på den nationella arenan (inte minst i Almedalen sommaren 2018).<sup>7</sup> Även utlysningen av medel riktad till forskning om Det stegvisa måste betraktas som ett uttryck för den betydelse som nämnden för arbetsmarknad och vuxenutbildning tillmäter Det stegvisa.

---

<sup>7</sup> Parallellt med satsningen i Göteborgs stad, pågår en rad initiativ på lokalt plan för att skapa så kallade enkla jobb. Termen serviceassistent återfinns också i andra kommuner. Även i nordiska sammanhang (framför allt Danmark) är begreppet serviceassistent tämligen väletablerat. Samtidigt måste de långtgående planerna på en trappstegsmodell där deltagarna ska ges möjlighet till succesiv kompetensutveckling betraktas som unik. För vår del är det dock svårt att säga så mycket om trappstegen inom Det stegvisa, eftersom det under perioden som forskningsprojektet bedrivits endast funnits deltagare i steg 1 (serviceassistentutbildningen) i vårdstegen.

## Trappan

Inom Det stegvisa finns tre branscher, vård, industri och kök. Det är behovet av att rekrytera personal inom dessa branscher som varit avgörande för urvalet av bransch. Inom varje bransch har en utbildningsstege tagits fram, i vilken möjligheterna till fortsatt utbildning beskrivs. Nedan beskrivs vårdstegen, där utbildningen till serviceassistent utgör steg ett.



(Källa: Göteborgs stad, Utlysning av forskningsmedel Nya vägar till arbete, 2017)

I vår rapport diskuteras endast de tänkta stegen inom äldreomsorgen, avgränsat av forskningsuppdraget. Branschintroduktionen inleder stegen, och består av två veckors introduktion till fältet. Branschintroduktionen fyller två funktioner. Dels ger den deltagaren möjlighet att lära känna äldreomsorgsbranschen innan hen bestämmer sig för att det är inom det fältet hen ska utbilda sig. Dels ger det möjlighet för branschen att 'känna på'/pröva deltagaren och deltagarens potential. Efter branschintroduktionen sker ett urval av personer som erbjuds deltagande i Det stegvisa. I steg 1 anställs personen på ett äldreboende under 1 år med fackligt framförhandlad lön, 75% av heltid. Personen arbetar, beroende på behovet av språkstöd, två respektive tre dagar på äldreboendet. De övriga dagarna befinner sig personen i utbildning. Under steg ett läser serviceassistenterna bland annat hälsopedagogik och får utbildning i städteknik. I de fall personerna klarar de uppsatta målen med kurserna erhålls också poäng för detta, annars ett intyg. Efter året kan den anställde antingen erbjudas jobb på samma äldreboende, eller så återgår personen till Kompetenscentrum för fortsatt stöd att hitta arbete inom äldreomsorgen. Under tiden forskningsprojektet pågick var det inte klart hur de fortsatta stegen inom Vårdstegen skulle se ut.

### *Rekrytering till Det stegvisa*

Det är via kommunens kompetenscentra som deltagarna får möjlighet att ingå i Det stegvisa. Det är coacherna som arbetar på KC som kan marknadsföra programmet, och de har en viktig roll i rekryteringen av deltagarna. Vägen in i Det stegvisa sker genom en successiv utsällningsprocess. För att överhuvudtaget kunna delta i Det stegvisa krävs att personen är registrerad på något av stadens fyra Kompetenscentra. Till Kompetenscentrum kommer den person som sökt om och beviljats försörjningsstöd, och där handläggaren bedömer att personen kommer att kunna arbeta inom 18 månader. På Kompetenscentrat tilldelas sedan varje arbetssökande en coach, som ska stödja den arbetssökande under vägen till självförsörjning, oftast via arbete eller studier. Det är coacherna på Kompetenscentrat som kan tipsa den enskilda om Det stegvisa. I intervjuerna med nyckelpersoner påpekade flera de utmaningar som coacherna står inför. Dels handlar det om svårigheter att välja mellan de många insatser som finns tillgängliga, dels om att kunna motivera deltagare när de olika stegen inom Det stegvisa inte var klara. Det är, som någon beskrev det, en pedagogisk utmaning. En av huvudkomponenterna i Det stegvisa är den nära kopplingen mellan deltagarna och kommunens resurser för vägledning (KC). I underlagen för planering och i diskussionerna är en viktig dimension av Det stegvisa att deltagarna regelbundet ska erbjudas kontakt med förvaltningen för att diskutera förutsättningar till fortsatt kompetensutveckling och andra frågor som rör deltagarens arbetsmarknadssituation.

Våren 2018 anordnade förvaltningen för arbetsmarknad och vuxenutbildning ett informationstillfälle, där serviceassistent inom äldreomsorgen presenterades. På det mötet deltog omkring 80 personer. För de som visade intresse, fanns sedan möjlighet att delta i en branschintroduktion som omfattade två veckor och som genomfördes av den kommunala vuxenutbildningen, på Studium. På branschintroduktion fanns plats för 40 personer, varav 20 sedan skulle väljas ut och erbjudas en anställning inom ramen för Det stegvisa. Intresset för äldreomsorgen och förutsättningar att klara utbildningen var viktiga komponenter i urvalsprocessen, som i stor utsträckning gjordes av Studiums personal. På grund av oförutsedda händelser inom Göteborgs stad reducerades antalet platser från tjugo till tolv. I beskrivningen av serviceassistentrollen definieras serviceassistenternas arbetsuppgifter. En tydlig inriktning är att serviceassistenterna inte ska ge vård och omsorg, utan deras arbetsuppgifter ska istället fokusera på andra uppgifter som utförs på äldreboenden, så som städning, olika typer av serviceuppgifter som ingår i hushållet, livsmedelshantering, för- och efterarbete som uppstår i samband med måltider. Vidare ingår skötsel av blommor, tvätt, hjälp vid leveranser och varuhantering samt i viss utsträckning avfallshantering. Serviceassistenten ska avlasta undersköterskorna på områden som inte har karaktär av vård eller omsorg av de boende.

## 6. Metod och urval

### *Inledning - om brukarperspektiv i offentlig sektor*

Kunskapande med brukarperspektiv på kommunala insatser för arbetslösa socialbidragstagare är ett tämligen utforskat område. Här kan det vara på sin plats att betona att vi med brukarperspektiv inte avser inflytande på individnivå eller inflytande i det egna ärendet. Istället ligger fokus på att ta tillvara brukares (klienters, arbetslösas, deltagares) erfarenheter och kunskaper om de organisatoriska lösningar som kommunen erbjuder. Den metodologiska diskussionen ges stort utrymme i rapporten. Vi menar att det går att dra viktiga lärdomar av de erfarenheter vi gjort under året som gått när det gäller förutsättningar att arbeta med ett brukarperspektiv inom aktiveringsfältet. Detta gäller både i forskningshänseende och i ett verksamhetsutvecklingsperspektiv.

Efterfrågan på brukarperspektiv inom kommunal verksamhet drivs av en rad olika argument. Statsvetarna Evert Vedung och Magnus Dahlberg har i sin bok *Demokrati och brukarutvärdering* (2013) radat upp flera olika typer av argument som ofta anförts. Efterfrågan på brukarperspektiv formuleras ibland i *effektivitetstermer*; genom att samla in och ta hänsyn till brukarnas önskemål blir det möjligt för ledningen att ta bort onödiga kostnader och därmed öka verksamhetens effektivitet. Ibland hävdas istället *legitimitetsargument*; acceptansen för verksamheten ökar när brukarnas önskemål tas tillvara. Ytterligare en typ av argument är *medborgarfostran*. Här handlar det om att medborgarna i sina roller som brukare tränar sig i att vara goda medlemmar i den politiska gemenskapen, i samhället. Vi hävdar att efterfrågan på brukarperspektiv i kommunal verksamhet i början av 2000-talet i mångt och mycket bör hanteras som en fråga om demokrati, ett sätt att utveckla folkstyret. Det handlar då om vilka röster som kommer till tals och om villkor och strukturer för att möjliggöra att brukares erfarenheter lyfts fram och tas till vara. Med andra ord rör det vilka praktiska förutsättningar som ges att utöva inflytande i själva organiseringen och implementeringen av insatser vi som brukare tar del av.

Att brukare *bör* ges reella möjligheter till inflytande över den kommunala organiseringen av insatser är inte självklart. Det finns villkor som komplicerar frågan om brukarinflytande. Detta gäller i synnerhet i de kommunala verksamheter där brukaren är klient eller omsorgstagare. Frågor om företrädskap och om att inte alltid vilja eller kunna utöva inflytande över den egna situationen i rollen som brukare är tätt sammanflätade med den ökade efterfrågan på brukarperspektiv. Att få lov att luta sig mot expertis och inte axla den börda det egna ansvaret är en aspekt av brukarperspektivet som sällan diskuteras, men som ofta är påtaglig när brukargruppen består av exempelvis gamla och sköra eller av små barn. Ytterligare en aspekt av brukarinflytandet som komplicerar är spänningen mellan omsorg och emancipation å ena sidan och repression och kontroll å andra

sidan, mellan att som brukare på en och samma gång vara värnad och tillrättvisad. Välfärdssystemens dubbla syften; att verka kontrollerande och frigörande på en och samma gång, får oundvikligen konsekvenser för brukares delaktighet i olika välfärdssystem (Beresford & Croft, 2004; Rønning & Solheim, 2006). Inte minst är denna spänning påtaglig i verksamheter där brukaren är en person som uppbär försörjningsstöd.<sup>8</sup>

I början av 1990-talet skrev Jens Hoff, dansk professor i statsvetenskap: ”Øget brugerindflydelse og brugerinddragelse har været modeord gennem det forløbne tiår” (Hoff 1993 s. 75). Några år senare menade Hoff:s svenska kollega Bo Rothstein (1997), utan att använda ordet brukare, att kraven på välfärdssystemen skulle komma att se annorlunda ut i framtiden. Samhällsmedlemmarna i sina olika roller förväntades delta aktivt i välfärdsfrågorna och göra anspråk på att som individer kunna vara med och påverka. Skolor, daghem, servicehem, vårdcentraler och sjukhem skulle komma att ställas inför nya krav. Förmågan att anpassa verksamheten efter medborgarnas önskemål förutsåddes bli viktig framöver och den offentliga sektorns framtid skulle i hög grad bero på i vilken grad den lyckades lösa individualisternas krav inom sina egna ramar (Rothstein 1997 s. 27). Den icke-specifierade framtid Rothstein hänvisar till skulle kunna vara vår tid. Frågan om brukares inflytande över och delaktighet i och utformning av offentlig sektor har varit och är alltjämt aktuell.

Vid millennieskiftet lämnade den svenska parlamentariska demokratiutredningen sitt slutbetänkande *En uthållig demokrati! Politik för folkstyret på 2000-talet* (SOU 2000:1). Utgångspunkten för utredningen var varje medborgares rätt till full delaktighet i samhället (dir. 1997:101) och i ett tilläggsdirektiv (dir. 1998:100) hade regeringen gett utredningen i uppdrag att särskilt ”utreda orsakerna till det sjunkande valdeltagandet och föreslå åtgärder för att öka medborgarnas delaktighet och engagemang i det demokratiska systemet”. Såväl upprinnelsen till utredningen som utredningens slutsatser är ett uttryck för ökad efterfrågan på brukarperspektiv som övergripande handlar om ambitioner att utveckla och stärka demokratin. Den konstaterades bland annat att även om det politiska intresset på lång sikt framstår som ökande, så verkade det egna politiska självförtroendet hos medborgarna och tilltron till systemet svikta. Vidare hade det politiska deltagandet ändrat karaktär. Aktiviteter som inte förutsätter något djupare engagemang eller kontinuerligt arbete var de vanligaste deltagandeformerna, medan till exempel partiarbete attraherade färre. En av utredningen noterad stabil, och för vår studie viktig, trend var att resursstarka högutbildade medborgare i högre utsträckning än lågutbildade skaffar sig möjligheter att göra sin röst hörd.

Vi kan ännu inte tala om att det existerar ett jämlikt medborgarskap i Sverige. Medborgarnas deltagande, inflytande och delaktighet skiljer sig åt mellan olika samhällsgrupper. (SOU 2000:1 s. 224)

---

<sup>8</sup> Se till exempel Hollertz (2010) om försörjningsstödet och aktiveringsinsatsers koppling till gamla tiders fattigvård.



Utredningen slog fast att två grupper genomgående har lägre grad av deltagande och delaktighet än befolkningen i övrigt: invandrare och arbetslösa. Positiva tendenser som lyftes fram var att ojämlikheten mellan män och kvinnor minskat under de senaste 30 åren och att skillnaderna mellan människor med olika utbildningsnivå hade minskat. Konstaterandet att invandrare och arbetslösa har lägre grad av deltagande och delaktighet än övriga befolkningen är en central slutsats och indirekt ett motiv för den typ av undersökning vår studie är ett exempel på.

Med den ovan refererade parlamentariska utredningen som historisk fond och med den aktuella politiska diskussionen om behovet av evidens inom tillämpad välfärdsforskning i förgrunden (Regeringens prop. 2016/17:50), där brukares erfarenheter och kunskaper beskrivs som helt centrala för att en kunskapsbaserad praktik, är det angeläget att stärka strukturerna för ett brukarperspektiv även inom aktiveringsfältet. Med denna bakgrund kommer vi nu att redogöra för metod och urval för den genomförda studien.

### *Forskningsprocessens faser*

Forskningsprojektet som finansierades av ARBVUX pågick från sen höst 2017 till januari 2019 och kan delas in i fyra faser. Nedan följer en sammanställning av de fyra faserna, där urvalsprocessen, metodologiska överväganden och det analytiska arbetet beskrivs. Transparens i det metodologiska arbetet är viktigt för forskningens trovärdighet och för resultatens tillförlitlighet i alla forskningsprocesser (Bryman 2016). Tydlighet kring metod framstår emellertid som extra viktigt i ett forskningsprojekt av den här karaktären, där forskningen i bästa fall kan utgöra grund för den fortsatta verksamhetsutvecklingen (se bland annat Anderberg 2016). Det är vår förhoppning att resultaten som presenteras i rapporten och processerna som lett fram till dem kan utgöra kunskap som kan användas i det fortsatta utvecklingsarbetet inom ARBVUX ansvarsområde.

Under forskningsprojektet har kvartalsvisa avstämningsmöten skett med analysansvarig på förvaltningen. Fokus i dessa möten har varit hur forskningsprocessen fortskridit och vilka problem som uppstått längs vägen. Analysansvarig på ARBVUX har kallat till möten som samtliga har hållits i ARBVUX lokaler.

Nedan följer en beskrivning av forskningsprojektets fyra faser.

Tabell 1 – Forskningsprojektets faser

	Tid	Fokus
Fas 1	November 2017-Mars 2018	Sondering av fältet, etablering av kontakter i ARBVUX, planering av studien.
Fas 2	Mars 2018-Juli 2018	Insamling av primärdata
Fas 3	Augusti-november 2018	Analys av primärdata
Fas 4	December 2018-januari 2019	Författande av rapport till ARBVUX

#### Fas 1 – Sondering av fältet och planering av studien

I direkt anslutning till att projektmedlen hade beviljats, hösten 2017, etablerades kontakten med analysansvarig (då Sophie Cedstrand) på ARBVUX.<sup>9</sup> I dialog med analysansvarig valdes den bransch ut som bedömdes ha kommit längst i arbetet med Det stegvisa; serviceassistenter inom äldreomsorgen. Denna utbildning hade redan genomförts en gång tidigare (2017), och en ny branschintroduktion skulle startas i mars 2018. Det pågick även planeringsarbete för de andra branschstegen (bygg, industri och kök), men eftersom det rådde större oklarhet kring struktur och upplägg för dessa branscher föll valet på vårdstegen. Studiens kvalitativa karaktär gjorde också att vi valde att inkludera endast en steg, eftersom det skulle innebära bättre förutsättningar för att gå på djupet i analysen. Vår utgångspunkt är att brukarperspektiv och brukarinflytande (i forskning såväl som i praktik) kräver relationsbyggande arbete där maktrelationen mellan brukare och professionell utmanas. Det hade inte gått att genomföra ett sådant arbete på fler än en steg inom ramen för vårt projekts.

Dessutom utgör vårdstegen ett angeläget fall i sig. Dels på grund av de stora utmaningarna att rekrytera personal inom den kommunala äldreomsorgen, och satsningen på serviceassistenter måste ses i ljuset av just stadens behov av personal inom äldreomsorgen. Dels på grund av kvinnodominansen inom äldreomsorgen. Forskning inom arbetsmarknadsområdet visar att utrikesfödda kvinnor är en grupp som är överrepresenterade vad gäller arbetslöshet och social marginalisering, samtidigt som gruppen är underrepresenterad i arbetsmarknadsinsatser med en tydlig koppling till arbetslivet. Den typ av insatser som visat sig vara mest framgångsrika (Lönnroos & Gustafsson 2018). Det Stegvisa utgör, genom en reguljär om än tidsbegränsad anställning på ett äldreboende, ett mycket intressant exempel på en insats som är direkt kopplad till arbetslivet. Det var också

<sup>9</sup> Under året avslutade Sophie Cedstrand sin anställning på ARBVUX, och Anderas Ivarsson tog istället över rollen som kontaktperson.

förvaltningens förväntan att utrikesfödda kvinnor skulle komma att vara starkt representerade i gruppen serviceassistenter inom äldreomsorgsstegen.

För att få grepp om Det stegvisas grundläggande organisatoriska förutsättningar, tydliggöra förändringsteorier som var kopplade till verksamheten, samt få kunskap om ARBVUX syn på vilka problem som skulle lösas genom Det stegvisa genomfördes intervjuer med nyckelpersoner under vintern 2017/2018. Sofie Cedstrand som var ansvarig kontaktperson från förvaltningens sida pekade ut relevanta nyckelpersoner att intervjua. Utöver detta försåg Sofie oss med skriftligt material, bland annat den utredning som föregick sammanslagningen av arbetsmarknadsfrågor och vuxenutbildning i staden, samt förvaltningens egenproducerat material om Det stegvisa.

Intervjuer: I projektets första fas intervjuades totalt åtta personer i rollen som nyckelpersoner i Det stegvisa:

- Jan Elfstorp, förvaltningschef
- Sofie Cedstrand, analys och uppföljningsansvarig
- Elin Jarltun, områdeschef KC
- Karim Zendegani, områdeschef KC
- Stina Blomqvist, planeringsledare Det stegvisa
- Jeanette Chistiansson, projektsamordnare
- Suzanna Preradovic, lärare Studium
- Anna Hägerlund, lärare Studium

Samtliga tillfrågade tackade ja till att låta sig intervjuas, men en tillfrågad dök inte upp vid intervjutillfället och ingen ny tid kunde hittas. Intervjuerna har i varierande grad genomförts som strukturerade individuella intervjuer och i något fall som en par-intervju. Knappt hälften av intervjuerna spelades in och skrevs ut, och resterande intervjuer transkriberades under tiden vi intervjuade (en av oss intervjuade och en skrev direkt i datorn). Se bilaga 1 för intervjuguiden till nyckelpersoner.

I diskussion med intervjupersonerna enades vi om att inte använda direkta citat i vare sig rapporten eller andra publikationer som baseras på materialet. Den avgörande anledningen är för att skydda anonymiteten. Intervjuerna fyller en beskrivande funktion, och intervjupersonernas resonemang och bakgrundsbeskrivningar återfinns i kapitlet som beskriver Det stegvisa. Att inte citera enskilda personer trots att de är tjänstemän och uttalar sig i rollen som tjänstemän för att skydda anonymiteten var central för att nå förståelse för bakomliggande resonemang och förhoppningar, men också svårigheter kring implementeringen av Det stegvisa har inneburit. Flera av intervjupersonerna pekade på vikten av att behålla anonymiteten och inte citeras i texten, och att det ökade deras förutsättningar att kunna dela med sig av sina erfarenheter.

Mötesobservationer: Det Stegvisa är ett program som var (och i skrivande stund fortsatt är) i uppbyggnadsfasen. De tänkta strukturerna och de olika etapperna inom branschstegen, såväl inom äldreomsorgen som inom de andra stegen,

var inte klara. För att nå en djupare förståelse för vilken typ av verksamhet deltagarna skulle komma att befinna sig i gjorde vi deltagande observationer på möten med referensgrupper kopplade till Det stegvisa. På dessa möten, med företrädare för olika verksamheter, diskuterades förutsättningarna att sätta samman utbildningar, ge innehåll i de nya yrkestitlarna, frågor kring målgruppernas behov och verksamheternas behov. Ett ytterligare syfte med mötesobservationerna var också att få inblick i de övergripande organisatoriska processer som påverkat Det stegvisa. På mötena deltog i regel fem till åtta personer, samtliga företrädare för olika områden inom den kommunala förvaltningen. Utöver möten med professionella, deltog vi också som observatörer på en öppen informationsträff för potentiella deltagare. På mötet deltog över 80 personer och utbildningen till serviceassistent och vårdstegen presenterades. Totalt genomfördes knappt 20 timmars deltagande observationer på möten. Observationsanteckningar fördes kontinuerligt.

*Etisk ansökan:* Eftersom forskningsprojektets fokus var brukarperspektiv gjordes en etisk ansökan i projektets inledande fas. En etisk ansökan ska göras när forskning behandlar känsliga personuppgifter som hälsoaspekter, etniskt ursprung, religiös och filosofisk övertygelse etcetera. (SFS 2003:460 3 §). Då våra intervjuer skulle komma att kretsa kring deltagarnas livssituation och därmed även inkludera frågor av känslig natur gjorde vi en etikansökan. Den regionala etikprövningsnämnden granskade ansökan, och lämnade den utan vidare synpunkter vilket innebar att studien kunde påbörjas utan inskränkningar.

## Fas 2 - Insamling av primärdata

Fas 2, insamlingen av primärdata, inleddes med att bygga upp relationer med Studium, den kommunala vuxenutbildningen i Majorna som ansvarade för den inledande utbildningen av serviceassistenter. Av flera skäl valde vi att etablera kontakt till utbildningen snarare än de äldreboenden där serviceassistenterna var anställda. För det första var det här som serviceassistenterna var samlad som grupp, vilket underlättade arbetet med att planera och genomföra intervjuer och observationer. För det andra var det en fråga om tillträde och etik. Att som utomstående forskare komma in på äldreboenden skulle kräva ett godkännande av både personal, boende och anhöriga. Dessutom befinner sig serviceassistenterna potentiellt sett i en mer utsatt position på äldreboendet där förhoppningen är en fortsatt anställning, än som elev på Studium. Därför föll valet på Studium.

Våren 2018 genomfördes ett möte med rektorn och de två involverade lärare som ansvarade för undervisningen av serviceassistenterna. Vi presenterades forskningsprojektet och beskrev upplägget med att dels göra deltagande observationer, dels göra enskilda intervjuer med deltagare. Vi blev inbjudna att göra deltagande observationer när kursen hade kommit igång, men fick inte tillträde till branschintroduktionen. Motiveringen var att det var en pressad situation för deltagarna som det var, med förestående urvalsprocess. Att dessutom ha forskare med i klassrummet upplevdes av ansvariga som problematiskt.

En av lärarna, som också fungerat som kontaktperson för oss i förhållande till Studium, bjöd in oss till klassen och introducerade oss för deltagarna. Vi fick därefter tillfälle att presentera oss själva, forskningsprojektet och frågeställningarna. Vid detta tillfälle delades även ett informationsblad om projektet ut. Vi bad samtliga deltagare överväga om de ville delta i studien, och om de var villiga att släppa in oss i klassrummet för deltagande observationer. Vi lämnade därefter klassrummet. Läraren ansvarade sedan för diskussionen, så att deltagarna skulle känna sig fria att säga sin mening. Samtliga deltagare godkände att vi var med som observatörer i klassrummet, varpå empiriinsamlingen kunde inledas.

*Observationer:* Totalt har vi genomfört drygt 80 timmar observationer i klassrum, i korridorer, i lunchrum och på gården utanför Studium. Vi har observerat, lyssnat, deltagit i diskussioner, ställt frågor, hjälpt deltagare med datoruppgifter, druckit kaffe och delat erfarenheter från livet i stort och smått. Det har varit ett medvetet val från vår sida att förhålla oss som intresserade medmänniskor snarare än distanserade forskare. Vår ambition har varit att få en inblick i och kunskap om deltagarnas upplevelser av Det stegvisa och deltagarnas livssituation, något som kräver relationer och tillit. Att vara öppen med erfarenheter av föräldraskap, utbildningsval, drömmar inför framtiden och farhågor inför livet skapar förutsättningar för samtal som kan ge ökad förståelse för de livssituationer deltagarna befinner sig i. Vi förutsätter att genuina relationer kräver ett genuint intresse för människor. Genom att gå utanför våra givna roller, oavsett om vi möts som klient, deltagare, forskare och professionell, skapas också förutsättningar till möten där livets vedermödor och glädjeämnen får utrymme, och där deltagarna kan träda fram som de experter de är. Experter på sina egna liv och sina erfarenheter - men också som experter på arbetsmarknadspolitikens utfall och välfärdsstatens funktion för människor i utsatta positioner (se även Asplund 1980 och Lallander 2011 för en vidare diskussion).

*Intervjuer:* Efter en dryg vecka med observationer påbörjades arbetet med att rekrytera intervjudeltagare. För att ingen av deltagarna skulle känna sig pressad att vara med, förmedlade läraren en inbjudan att delta som intervjuerson i studien. Vi formulerade villkoren för deltagande i ett brev, där forskningsetiska principer klargjordes och att allt material skulle behandlas anonymt och konfidentiellt. Intervjustudien möttes med visst motstånd av deltagarna, och inledningsvis befarade vi att inte många av deltagarna skulle vilja vara med. Det var i sig en balansgång att som forskare å ena sidan förmedla ett genuint intresse av deltagarnas erfarenheter och kunskaper, och å andra sidan respektera deltagares vilja att inte delta. Det eventuella motståndet släppte dock när de första intervjuerna var genomförda, och tio av tolv deltagare valde att låta sig intervjuas. Vår tolkning är att det obekanta ofta bemöts med viss avvaktan, samt att intervjuersonerna så många gånger tidigare varit i situationer som kräver att de exponerar sitt liv i intervjuliknande situationer. Samtliga deltagare har haft kontakt med myndigheter och handläggare, där ett omfattande utredningsförfarande innebär att ingående frågor ställs, ofta flera gånger och vid olika tidpunkter allt eftersom

ärendet processas genom systemen. När vi som forskare ber om att ställa frågor, förefaller det helt rimligt att en medverkan till intervju inte är självklar. En avvaktande inställning till intervjun måste också ses i ljuset av att intervjupersonerna inte fick några direkta fördelar av att delta i studien.<sup>10</sup> Exempelvis avlönades inte deltagarna för den tiden intervjun tog att genomföra.

Intervjuerna tog cirka en timme att genomföra, och den timmen var tid som hade kunnat avsättas till annat som exempelvis vila, social samvaro med kursdeltagare, promenader eller skolarbete. Det är uppenbart att deltagarna har mycket begränsade resurser, både vad gäller tid och ekonomi (vilket diskuteras i kapitel 7, Resultat och analys). Nästan samtliga deltagare har omfattande omsorgsåtgärdanden, men också långa resvägar; helt enkelt små marginaler i vardagen. Flera av deltagarna gjorde i ett tidigt skede klart för oss att de kunde medverka i intervjuer, men att dessa under inga omständigheter kunde ske utanför den redan inplanerade skoltiden. Eftersom skolan i sin tur hade ett schema som låg fast, fick vi kompromissa och pussla för att hitta tider där det gick att genomföra intervjuerna. Det innebar i sin tur att flera intervjuer genomförts under deltagarnas lunchpauser, under tider de haft inplanerade gruppdiskussioner eller inläsningstid. I efterhand ser vi det här som problematiskt. När intervjuer gjordes med de professionella skedde de på arbetstid, tid som professionella i hög grad disponerar själva. När det gäller deltagare i *Det stegvisa* står det klart att deltagarna inte själva styrde över sin tid, utan var utlämnade till att antingen be lärare om lov eller avsätta sin rast för att kunna låta sig intervjuas. För ett deltagande på någorlunda lika villkor för elever och lärare i forskningsdelen av programmet, så hade upplägget krävt antingen ekonomiska medel för att avlöna deltagarna eller avsatt tid inom ramen för undervisningen i *Det stegvisa*.

Intervjuerna genomfördes i Studiums lokaler, eller utanför. Intervjuerna hade formen av öppna strukturerade samtal (för intervjuguide se bilaga 2). Intervjuerna genomfördes av forskarna själva, och anteckningar togs under samtalen. Intervjuerna renskrevs därefter utifrån deltagarens talade språk. När citat används i rapporten är dessa språkredigerade för att öka textens läsbarhet. Samtliga intervjuer är genomförda på svenska utan tolk. Intervjuerna spelades inte in, eftersom vi bedömde att det skulle ha inneburit ökad stress för deltagarna.

Vi lämnade våra telefonnummer och mailadresser till samtliga deltagare, med uppmaningen att höra av sig om det var något de funderade på. Ingen av deltagarna har hört av sig efter intervjuerna och både intervjuer och observationer avslutades sommaren 2018. Vår ambition var att även under hösten 2018 komplettera materialet, men på grund av det tidskrävande analysarbetet har det inte

---

<sup>10</sup> Som incitament att delta i studien framfördes att resultaten av studien skulle komma att presenteras för förvaltningen, och därmed kunna utgöra viktig kunskap för den fortsatta organiseringen av *Det stegvisa*. Med andra ord erbjöd vi som forskare en kanal för brukarinflytande, i det att den enskilda intervjun skulle utgöra del i ett kunskapsunderlag som efterfrågats av Göteborgs stad i syfte att utveckla programmet.

varit möjligt. Däremot kommer en uppföljning att göras under sen vinter/tidig vår 2019.<sup>11</sup>

Intervjupersonerna presenteras mycket kort nedan. Det är av stor vikt att enskilda deltagare inte kan identifieras, och därför är det en mycket överskådlig bild som ges. Endast tolv personer antogs till steg 1 i Det stegvisa med inriktning äldreomsorg. Det mycket låga antalet deltagare ställer höga krav på hur vi som forskare hanterar materialet för att garantera deltagarna anonymitet.<sup>12</sup>

### Fas 3 - Analys av data

Intervjuer och observationer systematiserades och kodades i teman. Detta arbete skedde i flera led, där intervjuerna och observationerna kodades vid två tillfällen, utifrån nya teman som påträffades. Den slutliga kodningen med huvudteman och underteman följer strukturen i rapporten:

Huvudkategori	Underteman
Deltagarnas livsvillkor	<ul style="list-style-type: none"><li>* De komplexa livssituationerna</li><li>* Den ekonomiska knappheten</li><li>* Omfattande omsorgsansvar och relation till arbetslivet</li></ul>
Serviceassistent som yrkesroll	<ul style="list-style-type: none"><li>* Att gå från att vara klient till att vara anställd som serviceassistent</li><li>* Uppdraget som serviceassistent</li></ul>
Förutsättningar för lärande	<ul style="list-style-type: none"><li>* En känsla av sammanhang</li><li>* Om avslutad kontakt och fortsatt behov av någon att fråga</li><li>* Den lokala förankringen och nästa steg i Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet</li></ul>

Vi har arbetat empirinära, och låtit intervjupersonernas berättelser vara utgångspunkt för kodningen. Därefter har vi lagt på teoretiska raster för att förstå och analysera de olika teman som identifierats. Vi har även parallellt med insamling och bearbetning läst, fört diskussioner med varandra och med kollegor, dragit

---

<sup>11</sup> Detta kommer alltså att ske efter att rapporten är inlämnad. Finansieringen för uppföljningen ligger inom ramen för fakultetsmedel som tilldelats Sara Hultqvist (s.k. PAUS-medel). Vid intresse från ARBVUX redovisar vi gärna dessa resultat längre fram.

<sup>12</sup> Antalet deltagare var planerat att vara större. På grund av oförutsedda händelser inom Göteborgs stad reducerades antalet till tolv. I samråd med analysansvarig på ARBVUX fortskred studien som planerat. Som forskare lekte vi med tanken att inkludera deltagare från förra årets utbildning till serviceassistent, som ett sätt att bredda underlaget och skydda deltagarnas anonymitet ytterligare. Idén stupade på att de "gamla" serviceassistenternas erfarenheter skulle vara svåra att jämföra med de "nya" serviceassistenterna, eftersom de senare befann sig i början av utbildningen under vår materialinsamling. De "äldre" serviceassistenterna kommer för övrigt inkluderas i den uppföljning som diskuterades tidigare i texten.

paralleller till tidigare forskning och andra forskningsfält; teori och empiri har befunnit sig i en ständig växelverkan. Våra egna slutsatser och reflektioner, som influeras starkt av en socialpolitisk ingång till arbetsmarknadsfrågor samt fokus på brukarperspektiv inom människobehandlande organisationer, är framför allt synliga i slutdiskussionen och i rapportens avslutande kapitel.

Om forskningens roll i praktiken

Forskningsprojektet är som sagts på flera sätt nydanande. Att ha ett brukarperspektiv är vanligt inom vissa områden inom den kommunala sektorn, men är ett tämligen outforskat fält inom arbetsmarknadspolitiken. Forskning och fält har ofta haft fokus på effektmätningar, eller på organisatoriska strukturer och villkor. Brukarna, det vill säga de arbetslösa som deltar i kommunala insatser, finns sällan med som aktörer i forsknings- och verksamhetsutveckling.

Vi som forskare har under projektet bemötts på ett öppet och välkomnande sätt av både förvaltning, implementerande organisationer och inte minst av deltagarna. Vi kan dock i efterhand se att vi stött på hinder i arbetet som ligger utanför och bortom människors enskilda önskan att bidra till studien. Dessa hinder handlar framför allt om strukturella villkor för att arbeta med brukarperspektiv och kunskapsproduktion. I en pågående verksamhet har vi som forskare mutat in en plats för kunskapsinhämtning. Det har inneburit att den tid vi hade behövt för att genomföra intervjuer och för att ge återkoppling till deltagare inte har varit inplanerad. Istället har vi befunnit oss i ett förhandlingsläge där tiden vi har behövt för att genomföra intervjuer konkurrerat med den ordinarie undervisningen, arbetet och deltagarnas fritid. Hade vi med de insikter vi har idag på nytt fått i uppgift att planera forskningsprojektet så hade vi i ett tidigt skede skapat en referensgrupp bestående av företrädare för ARBVUX, Studium, den kommunala äldreomsorgen, färdigutbildade serviceassistenter och forskare. En sådan referensgrupp tror vi hade inneburit att forskningsprojektet på ett tydligare sätt hade blivit en praktisk resurs i ett pågående implementeringsarbete och länk mellan de olika nivåerna i den kommunala organisationen. Utöver detta hade vi också redan i planeringen av projektet byggt in förutsättningar för ersättning till deltagarna för den tid de la på att medverka i studien.

Vi erbjöd oss redan i vår forskningsansökan att utgöra en resurs i arbetet genom att medverka på möten, att hålla i kortare forskningspresentationer och att bidra till det löpande utvecklingsarbetet. Vårt erbjudande att stå till förfogande togs emot positivt, men har inte renderat i några förfrågningar under projekttiden. Vår rekommendation är att kommande forskningsprojekt som finansieras av ARBVUX, på ett mer strukturerat och löpande sätt nyttjar de resurser som en forskargrupp kan tillföra verksamheten i termer av empirisk och teoretisk kunskap, exempelvis i formen av en referensgrupp.



## 7. Resultat och analys

### *Inledning*

I det här kapitlet presenterar vi vårt intervjumaterial. Kapitlet är sorterat och uppdelat i tre teman som framstår som särskilt relevanta i förhållande till deltagarnas upplevelser av, och förutsättningar för, autonomi och delaktighet. Under det första temat ger vi läsaren en inblick i **deltagarnas livsvillkor**. Avsnittet ger en fördjupad förståelse för de komplicerade villkor under vilka deltagarna lever. Det handlar också om ekonomisk utsatthet, omfattande omsorgsansvar och en komplicerad relation till arbetsmarknaden.

Under det andra temat diskuterar vi **serviceassistent som yrkesroll**. Här ligger fokus på vilka utmaningar rollen som serviceassistent innebär för den enskilda, men också på vilken betydelse anställningen får. Det handlar om upplevelsen av att vara utvald och om att själv få välja. Vidare diskuteras det värde som tillmäts en anställning och upplevelsen av att lämna ett klientskap. En annan aspekt som tas upp i avsnittet handlar om upplevelsen av att utgöra en resurs för både personal och boende på äldreboendet.

Under det tredje temat belyser vi **förutsättningar för lärande**. Det handlar om lärande i en särskild miljö, gruppens och lärarnas betydelse för deltagarnas upplevelser, men också om organisatoriska förutsättningar för Det stegvisa som har betydelse för deltagarnas förutsättningar för lärande. Dessa tre teman är centrala för att förstå de grundläggande förutsättningarna för upplevelsen av autonomi och delaktighet.

Under varje tema presenterar vi empiri från intervjuerna och observationerna som illustrerar centrala aspekter av Det stegvisa, sett ur ett brukarperspektiv. Med hänvisning till diskussionen i metodavsnittet hävdar vi att såväl effektivitetsargumentet som demokratiargumentet banar väg för en empiriframställning där brukarnas röster får stort utrymme och där vi som forskare börjar med att låta dem komma till tals. Först i slutet av varje tematisk presentation lägger vi fram våra egna teoretiskt färgade analyser. Varje tema i kapitlet består därför av en deskriptiv framställning där intervjuцитat och deltagarnas utsagor står i centrum och en analytisk diskussion.

### *Deltagarnas livsvillkor*

De komplexa livssituationerna

Det är viktigt att utmana de (ofta stereotypa) bilder som cirkulerar kring personer som saknar arbete och förutsättningar för egen försörjning (se Hollertz 2010). Vår ambition är att läsaren ska få en bild och en uppfattning om de människor som studien handlar, samtidigt som de enskildas anonymitet skyddas. Vi ger i den här texten exempel på livsomständigheter som deltagarna berättade om

och upplevde som viktiga, men vi kopplar inte enskilda individer till specifika situationer.

Deltagarna i Det stegvisa utgör på många sätt en heterogen grupp. Medan den yngsta av dem är strax över tjugo, närmar sig de äldsta deltagarna sextio år. Gruppen består av kvinnor och män. Några lever ensamma, andra lever tillsammans med partner och barn. De flesta är föräldrar, men inte alla. Några är födda i Sverige, medan andra har sina rötter i Afrika och Asien. En handfull nationaliteter finns representerade och i gruppen talas ett flertal språk. Några pratar svenska obehindrat, medan andra har mycket stora utmaningar att uttrycka sig i både tal och skrift på svenska. Deltagarnas utbildnings- och yrkesbakgrunder skiftar stort. Det finns personer med eftergymnasial utbildning och arbetslivserfarenheter från akademikeryrken. Andra har gått grundskola, men inte gått eller hoppat av gymnasiet. Några har såväl utbildnings- som yrkeslivserfarenhet inom vårdsektorn. Andra har aldrig varit i närheten av något vårddyrke tidigare. Alla har förvärvsarbetat tidigare i Sverige eller i andra länder. Medan några ser tillbaka på yrkeslivet som ett ständigt växlande mellan mer eller mindre tillfälliga anställningar, blickar andra tillbaka på en livssituation som innehållit ömsom tillfälliga arbeten och ömsom långa perioder av arbetslöshet. Några har erfarenhet av långa anställningar, men av olika anledningar inte kunnat stanna kvar. I gruppen finns omfattande erfarenhet av både kommunala och statliga arbetsmarknadsinsatser. Med andra ord är deltagarna på många vis en blandad grupp som presenterar en samling helt unika livsberättelser.

Givet gruppens heterogenitet, finns ändå en gemensam nämnare för gruppen som helhet. Samtliga deltagare vittnade i sina berättelser om svåra personliga erfarenheter i livet. Dessa erfarenheter faller inte inom ramen för vårt syfte att i detalj beskriva och analysera, men de har påverkat intervjusituationerna och deltagarnas berättelser om Det stegvisa. Det som berättas för att beskriva en pågående situation, kan aldrig helt frikopplas från historien och tidigare gjorda erfarenheter. Vi bär alla med oss erfarenheter som präglar oss på olika sätt (DeVault & McCoy, 2006). Deltagarnas livserfarenheter påverkar utan tvivel den situation de befinner sig i när vi ses våren 2018. När intervjupersonernas livsberättelser fogats samman innehåller denna metaberättelse bland annat följande ämnen: krig, flykt, trauman, förluster, långvarig somatisk sjukdom, missbruk, psykisk ohälsa, fattigdom, skuldsatthet, papperslöshet, hemlöshet, kriminalitet, erfarenheter av att befinna sig i samhällets vård, skolmisslyckanden. Det rör sig om händelser och situationer som drabbat dem själva och/eller närstående. Direkt eller indirekt har det präglat de intervjuade deltagarnas liv. Metaberättelsen innehåller alltså en brokig uppsättning klassiska, och allvarliga, sociala problem. Deras historier innehåller naturligtvis också berättelser om kärlek, gemenskap, familj och andra glädjeämnen i livet. Med i deltagarnas beskrivning av sin nuvarande situation, och hur de förstår sin väg in i Det stegvisa, är det dock de svåra livs-omständigheterna som står i förgrunden.

Vid en första anblick är alltså erfarenhet av arbetslöshet och en svag koppling till arbetsmarknaden den uppenbara, gemensamma, problematiken för deltagarna. Det är också arbetslösheten som gett dem möjligheten att delta i programmet. Arbetslöshet är så att säga det omedelbara skälet till att befinna sig i Det stegvisa. Bakom den gemensamma erfarenheten vecklar dock en rad andra svåra livsomständigheter ut sig, vilket förenar den annars så heterogena gruppen deltagare. Dessa erfarenheter har beskrivits av deltagarna som stukande, motgångar som har satt sina spår. Å ena sidan kan vi tolka det som att de läser till serviceassistenter *trots* dessa erfarenheter, vilket är viktigt att komma ihåg. Erfarenheterna av svårigheter i livet må i sig ha varit stukande, men inte i den utsträckning att deltagarna inte förmår att ta sig an uppgiften att utbilda sig till serviceassistent och med målet att ha en ordinarie anställning och förutsättningar till fortsatta studier. Samtliga deltagare har också av handläggare och coacher bedömts ha förutsättningar att komma in på arbetsmarknaden. Å andra sidan är dessa erfarenheter tätt sammanvävade med den arbetslöshet som är skälet till att de nu befinner sig i programmet. Så betraktat läser de indirekt till serviceassistent just *på grund av* dessa erfarenheter. En intervjuperson beskriver hur arbetslösheten ledde till att hen numer deltar i Det stegvisa. Arbetslösheten i sin tur var orsakad av sjukdom, som omöjliggjorde en fortsatt karriär i det tidigare yrket.

Jag hamnade här eftersom jag var arbetslös. Jag hade fått X (en sjukdom) och kunde inte jobba kvar i mitt gamla yrke. Jag var arbetslös ett bra tag. Sen fick jag något som hette extratjänster i välfärden. Jag hoppade på det. På ett äldreboende. Jag gjorde samma som serviceassistenter gör men då fick jag jobba med vård också. Jag trivdes med det. Jag kände att det här kan vara något för mig. Jag hade en väldigt bra coach. Hon berättade om att det fanns något som hette serviceassistent. Extratjänsten var inte slut men jag bestämde mig för att gå på branschintroduktionen. Jag är glad att jag fick chansen. Jag ångrar mig inte alls.

Arbetslösheten sågs av deltagarna som tätt sammanlänkad med, och en konsekvens av, de erfarenheter de gjort tidigare i livet. Arbetslösheten har också bidragit till att deltagarna befann sig i en ekonomiskt utsatt position när vi träffades. Den ekonomiska utsattheten var också det tema som deltagarna beskrev som det mest besvärande i relation till livssituationerna. I nästa avsnitt diskuterar vi detta mer ingående.

Den ekonomiska knappheten

I intervjuer med deltagare beskrev de en mycket utsatt ekonomisk position. Vardagen präglades av ekonomisk knapphet och stora krav på att hushålla med befintliga resurser; en extra och icke förutsedd utgift ställde lätt hela tillvaron på ända. Trots att deltagarna beskrev en lång rad sociala problem (se ovan) så är det just knapp ekonomi som beskrevs som det största problemet när vi träffade dem.

Jag har många ekonomiska problem. Det är ekonomin som är det största problemet.

Att leva i ekonomisk knapphet får konsekvenser för vardagslivet på flera olika vis. Nedanstående utdrag visar hur den ekonomiska knappheten exempelvis kan minska det egna handlingsutrymmet för socialt umgänge på fritiden, när fritidsaktiviteter och umgängesformer är förknippade med utgifter.

Jag har en bekantskapskrets på 3-4 personer. (Jag) har levt på försörjningsstöd länge och har inte haft råd med att fika med kompisar på stan.<sup>13</sup>

Studium; skolan, ligger i Majorna. På vägen mellan spårvagnshållplatsen och skolan ligger en rad kaféer och restauranger. Merparten av deltagarna kommer från områden i nordöstra eller norra delarna av Göteborgs stad, där stadsbilden är en annan. De höga priserna på de omkringliggande kaféer, men också Studiums kafeteria är ett samtalsämne bland deltagarna. Metoder för att få ekonomin att gå runt diskuteras också vid borden i kafeterian, där många av deltagarna befinner sig på rasterna. De flesta köper mycket sällan kaffe eller te från caféet, utan har istället med sig pulverkaffe och tepåsar och köper varmt vatten. För några av deltagarna har inträdet i programmet inneburit en lägre summa pengar att röra sig med per månad. De som i och med inträdet i programmet har fått en lägre månatlig inkomst har funderat på om beslutet var det rätta, men ingen har ångrat sig. Vi tolkar det som att deltagande i programmet uppfattas som en investering för framtiden; att skaffa sig en yrkesutbildning är på lång sikt något som förväntas generera högre lön och en mer stabil position på arbetsmarknaden än tidigare.

Innan fick jag ut fjorton. Nu får jag ut tio, elva. Det är en betydande skillnad. I efterhand kanske – eller rättare sagt – jag funderade lite på om jag skulle få extratjänsten förlängd i ett år. Och då hade jag ju fortfarande haft bra lön. Men sen funderade jag mer, och detta är nog bättre långsiktigt. Det är en utbildning som kostar pengar.

För andra deltagare är villkoren de omvända; för dem har inträdet betytt högre månatlig inkomst.

Det är bättre nu. Förut fick vi cirka 10 000 kronor från socialen. Nu är det 11 400 kr plus 3000 från Försäkringskassan. Det är nästan femtusen mer. Det funkar.

En av orsakerna till det skiftande ekonomiska utfallet för deltagarna är vilken ersättning deltagaren hade innan Det stegvisa. Oavsett om deltagandet i Det stegvisa inneburit en stärkt privatekonomi eller inte, lever samtliga intervjuade

---

<sup>13</sup> Det minskade nätverket på grund av ekonomisk utsatthet är väl dokumenterat i forskning (Eriksson et al. 2007). Det är ofta inom människors nätverk som erbjudande om arbetstillfällen dyker upp, vilket gör den ekonomiska utsattheten hos långtidsarbetslösa särskilt problematisk.

under knappa ekonomiska villkor. Det har betydelse för deltagarnas förutsättningar för delaktighet och autonomi. Den mycket begränsade ekonomiska situationen utgör hinder för deltagarna att ta del av centrala arenor i samhället och begränsar deras möjligheter till ett aktivt fritidsliv. Deltagarna ger uttryck för stora förhoppningar om en bättre ekonomisk tillvaro på sikt genom deltagandet i Det stegvisa. En stabil privatekonomi framstår i intervjuerna med deltagarna som en grundläggande förutsättning för att 'kunna leva sitt liv i enlighet med den egna planen', att uppnå personlig autonomi. Ekonomisk trygghet i sig räcker sällan för personlig autonomi, men är ett grundvillkor. Som ett av intervjuцитaten visar så kan det vara svårt att upprätthålla en umgängeskrets när en aldrig har råd att ta en fika på stan. Vad intervjuerna visar på är emellertid också att en stabil ekonomisk situation inte behöver betyda höga inkomster. Att aktivt välja att gå in i programmet, trots att det innebär minskade inkomster är att kalkylera med att satsningen på att skaffa sig en utbildning kommer att löna sig i längden. I ett sådant resonemang fattas ett självständigt beslut. Den nya ekonomiska situationen blir tillfälligt sämre under det år utbildningen pågår, men fortfarande förutsägbar. Vi tolkar det som att ekonomisk trygghet kan infinna sig också när inkomsterna är låga. Den eventuella minskning av personlig autonomi en reducerad månadsinkomst genererar tillfälligt, kompenseras av den förmodade ökade personliga autonomi en yrkesutbildning förmodas ge. Vi kommer nu att gå över till att diskutera deltagarnas berättelser om ett omfattande omsorgsansvar, och vilken betydelse det har för arbetslivet och upplevelser av autonomi och delaktighet.

#### Omfattande omsorgsansvar och relationen till arbetslivet

En av de livsomständigheter som i sig inte är att beteckna som ett socialt problem, men som tillmäts stor betydelse i intervjuerna med deltagarna är omsorgsansvar. Det beskrivs med stor kärlek och som mycket meningsfullt, för att inte säga det mest meningsfulla. Omsorgen rör de egna barnen, föräldrarna, partnern. Samtidigt som omsorgen om de nära beskrivs som det goda i livet, är det också ett villkor som påverkat deltagarnas positioner och förutsättningar på arbetsmarknaden. En viktig aspekt av omsorgsarbetet är dess könade karaktär. Det är kvinnorna som talar om omsorgsansvaret. Det är utan tvekan så att kvinnornas ansvarskänsla i relation till barn och andra anhöriga är viktig för deras tidigare erfarenheter av arbetsmarknaden, men också för deras förhoppningar på Det stegvisa.

De berättelser vi har tagit del av har i stor utsträckning handlat om barnen, och barnens behov. Det är mödrar som beskriver hur deras barn, för att klara tillvaron, har krävt deras närvaro och omsorg. Vi talar om familjer och barn som växer upp under pressade sociala situationer och med erfarenheter av exempelvis hemlöshet, sjukdom och våld. Berättelserna har handlat om dessa barn, om deras behov av trygghet. Vi har hört berättelser om barn med omfattande särskilda

behov, och det ansvar mödrarna har tagit för att barnen ska klara vardagen. Anställningen som serviceassistent beskrivs som ett sätt att i ökad utsträckning kunna kombinera det långt gående omsorgsansvaret med ett förvärsarbete. Intervjupersonerna beskriver hur deras arbetsliv tidigare präglats av en stor osäkerhet och dåliga förutsättningar till egen planering och framförhållning. Osäkerheten har till exempel handlat om skiftande arbetstider som de själva inte kunnat styra över, vilket gjort det svårt att planera sitt liv i övrigt. Deltagarna beskriver situationer där de med kort varsel förväntas tacka ja till ett arbete som innebär att små barn och barn med särskilda behov tvingas lämnas ensamma från fyrtiden på morgonen. Kravet på att stå till arbetsmarknadens förfogande krockar med behovet av att ge omsorg på hemmaplan. Flera av deltagarna beskriver hur den korta framförhållningen hos arbetsgivare och varierande scheman, vilket ofta är fallet på den prekära arbetsmarknaden, som ett hinder för fortsatt anställning. När situationen blivit ohållbar har personen återigen hamnat i arbetslöshet. Eftersom arbetstiderna för en serviceassistent är förlagd till dagtid och är förutsägbara beskrivs det som en möjlighet att förena både omsorgsansvar och deltagande på arbetsmarknaden. Just förutsägbarheten vad gäller arbetstider och scheman är något som gör att flera betonar att de hellre arbetar som serviceassistent än som undersköterska eftersom de då skulle behöva arbeta på tider när till exempel vare sig fritids eller barnomsorg är tillgänglig, tider när deras barn och anhöriga behöver dem som mest.

Det är utan tvekan så att deltagarna beskriver en stor ansvarskänsla i förhållande till närstående med omsorgsbehov. Flera deltagare beskriver också hur förmågan och viljan att ge omsorg varit en bidragande orsak till att de deltar i Det stegvisa. I intervjun varifrån utdraget nedan är hämtad beskrivs omsorgsarbetet med de egna föräldrarna vara en anledning till svårigheterna att etablera sig på arbetsmarknaden, men denna erfarenhet beskrivs också en bidragande faktor till varför programmet och utbildningen till just serviceassistent framstod som attraktivt.

Jag har tagit hand om mina föräldrar. När min mamma blev sjuk så tänkte jag att jag kan det här, var utbildad sjuksköterska och tänkte att min mamma behöver hemtjänst.

Erfarenheter av och önskan till att ge omsorgsarbete är därför viktiga omständigheter för att förstå deltagarnas upplevelser av och förhoppningar som kringgärdar Det stegvisa. Deltagandet i programmet upplevs som en möjlighet att undkomma den stora osäkerhet som den prekära arbetsmarknaden av idag innebär. Deras livssituationer med långt gående krav på omsorg till de nära har tidigare utgjort ett hinder för ett framgångsrikt deltagande i arbetslivet. Nu finns istället stora förhoppningar på att en anställning som serviceassistent ska möjliggöra att kombinera ansvaret för familj och ett reguljärt arbete just på grund av de förbättrade arbetsvillkoren en anställning som serviceassistent innebär. Att själv kunna planera sina liv och sin tid är en helt avgörande förutsättning för människors autonomi och delaktighet i samhället. En arbetsmarknad med allt

sämre arbetsvillkor för personer med svag koppling till arbetsmarknaden har inneburit att deltagarna diskvalificerat sig från arbetsmarknaden. Vi vill här peka på att orsakerna till tidigare misslyckanden på arbetsmarknaden därför inte primärt bör sökas hos tillkortakommanden hos den enskilda individen. Materialet pekar snarare på att det är det omfattande ansvar som deltagarna tar på andra centrala arenor av livet i kombination med de höga krav som den prekära arbetsmarknaden ställer som är viktiga förklaringar till deras svaga position på arbetsmarknaden.

#### Sammanfattande tolkning

Även om ekonomisk knapphet var det problem som dominerade i intervjuerna, så fanns alltså påtagligt många och svåra problem också av annan art. Erfarenheter av krig, flykt, långvarig somatisk sjukdom, missbruk, psykisk ohälsa och kriminalitet innebar alla upplevelser som hindrat från att förverkliga livsplaner. I relation till Det stegvisa som socialpolitik och lokalt aktiveringsprogram ser vi både fördelar och nackdelar med att dessa erfarenheter inte ges utrymme inom ramen för programmet. På utbildningen och i boendena har ambitionen varit att deltagarna ska bemötas som "elever" och "anställda". Särskild hänsyn till livsomständigheter har inte varit grund för särbehandling. Denna hållning har på många vis varit en framgångsfaktor. Genom att inte kategoriseras på grundval av sina livsvillkor möjliggörs att 'vara sig själv', att själv välja roll som elev och anställd speglar personlig autonomi. Samtidigt är livsomständigheterna i flera fall så svåra att de oundvikligen påverkar de intervjuade som elever och anställda. Balansen mellan att på en och samma gång bedriva Det stegvisa som en gängse utbildning och anställningsdelen i den som ett gängse arbete *och* ta höjd för att komplexa livsomständigheter ibland kräver kreativ och subtil hantering av situationer, menar vi har hållits på ett imponerande vis. Att gruppen varit liten tror vi har underlättat denna svåra balansakt.

#### *Serviceassistent som yrkesroll*

Vi lämnar nu deltagarnas livssituationer i övrigt, och fokuserar istället på deras nuvarande roll som elev och anställd. Vi kommer att belysa deltagarnas upplevelser av att gå från klient till elev i utbildningen till serviceassistent, och deras tankar om vilken förändring deltagandet i Det stegvisa har inneburit.

Att gå från att vara klient till att vara anställd som servicesassistent

Att vara utvald

Utbildningen till serviceassistent innebar för många av deltagarna en stark känsla av att vara utvald. Bland de intervjuade var tidigare erfarenheter att bli anvisad deltagande i ett arbetsmarknadsprojekt vanliga; flera berättade hur de tidigare haft praktik och gått kurser inom ramen för kommunala, eller av Arbetsför-

medlingen arrangerade arbetsmarknadspolitiska program. Inte sällan hade deltagande varit knutet till rätten till ekonomisk ersättning och icke-deltagande hade varit förknippat med reducerad ersättning. Deltagande i Det stegvisa skilde sig från dessa tidigare erfarenheter genom att för det första upplevas som ett helt frivilligt program och för det andra förmedla känslan av exklusivitet. Deltagarna var inte *anvisade*, utan *utvalda* i en selektionsprocess. Av de 40-tal personer som deltog i branschintroduktionen över två veckor, valdes tolv personer ut. En deltagare beskriver processen så här:

Jag kom med i utsällningen.

Att det rörde sig om en selektionsprocess var alla medvetna om. En annan deltagare beskriver känslan när hon fick besked att hon var en av de som valts ut:

Här i klassen var det 48 personer, tror jag. Bara tolv blev valda.  
Coachen ringde och sa ”Grattis”. Jag blev jätteglad.

Beskrivningen av glädjen som hängde samman med att bli vald i konkurrens med andra är påtaglig i intervjumaterialet, men som forskare undrar vi hur denna urvalsprocess framstod för personerna som inte blev valda. För den exklusiva skara som blev handplockad genererade urvalsprocessen en uppskattad känsla av utvaldhet. Eventuella upplevelser av bortvaldhet kan vi inte säga något om, men en metodkritisk reflektion är att det hade varit intressant att intervjua även deltagare som blev bortvalda efter branschintroduktionen. Hur skulle de personer som varit med under branschintroduktionen och visat fortsatt intresse för arbete i äldreomsorgen, men inte bedömts ha tillräckliga förutsättningar för att gå utbildningen till serviceassistent, ha beskrivit selektionsprocessen?

Att vara anställd

För de personer som blev valda och som vi följt under utbildningens inledande fas är just *anställningen* en central aspekt av Det stegvisa. Betydelsen av lönearbete och en anställning betraktas som positivt och attraktivt, och som något som till sin natur är annorlunda än tidigare arbetsmarknadsinsatser. Många av deltagarna har gjort praktik på flera olika arbetsplatser. Upplevelsen är att praktikerna har varit många, och att praktik som insats inte leder till ett riktigt arbete.

Jag vill aldrig (mer) göra praktik. Jag har gjort praktik på café, restaurang, kyrka... Jag vill inte göra det (mer).

Det stegvisa innebär en möjlighet att få ett avslut på de många insatser de tagit del av. Nu finns stora förhoppningar på en fortsatt anställning efter utbildningen.

Jag hoppas verkligen att jag ska få ett riktigt arbete, att det blir en riktig anställning. Just nu – det vet jag faktiskt inte. Men vad jag har hört att lärarna har sagt, att det är inget ovanligt att man kan få en anställning till och med på samma avdelning. (...) och om det inte



blir där – att de kanske ändå kan hjälpa oss (...) det ska bli ett riktigt jobb.

En annan deltagare uttrycker viljan att få ett fast arbete efter utbildningen, men också en önskan om att stanna kvar på samma avdelning:

Om jag har tur så får jag jobba kvar efter det här året, det vill jag gärna. Då vill jag stanna där i många år.

Ett viktigt incitament för att få en anställning är den stärkta privatekonomin som en anställning innebär för deltagarna. Också känslan av värdighet och meningsfullhet som de förknippar med ett arbete som utgår från en anställning är en drivkraft. Vi återkommer till detta senare i texten, till känslan att utgöra en resurs för de äldre och kollegorna på äldreboendet. Innan dess vill vi dock belysa några aspekter av att gå från att vara klient till att vara anställd.

Att lämna klientstatusen

Att lämna en klientstatus, vilket är konsekvensen av att gå från försörjningsstöd till anställning, beskrevs som positivt och värdefullt för den enskilda. Samtidigt som vi lyfter det värde deltagarna tillskriver att bli av med sin klientstatus, vill vi också betona att den bild av relationen till socialtjänsten som tonar fram i vårt material är betydligt ljusare än den som vanligen återspeglas i svensk forskning (vi återkommer också till detta längre fram i kapitlet). Fortsatt kontakt med socialsekreterare/coach efterfrågades av deltagarna. Fler än en av de intervjuade deltagarna föreslog möjligheten att ha kvar sin kontakt inom socialtjänsten/kompetenscentra som en konkret förbättringsåtgärd för programmet. Någon som kan ge fortsatt stöd och hjälp under utbildningen efterfrågades. Deltagarna har nämligen många frågor.

Frågor som rör rätten till semester, hur många arbetstimmar som förväntas av en, vad som gäller vid sjukdom, egen eller barns, lyftes återkommande av deltagarna i intervjuerna och i de rastsnack vi ibland överhörde och ibland var en del av. De själva, men också andra runt omkring dem, saknade information om vad som gällde inom ramen för Det stegvisa.

Jag har pratat med chefen angående tider och semester. Jag har också mejlat med facket. Chefen har träffat chefer från en annan stadsdel nu. Det är bra att de träffas och pratar. Informationen kan bli bättre.

I citatet ovan visar deltagaren stor förståelse för att arbetsvillkor, som arbetstider, inte verkar vara kristallklara ens för chefen. Deltagaren har själv tagit kontakt med facket och välkomnar ett initiativ där chefen på det boende hen arbetar har kontaktat en annan av enhetscheferna, för att få klarhet. De oklara villkoren kan ses som en konsekvens av en bristande lokal förankring av programmet. De är något vi kommer in på igen senare i rapporten. I analogi med att inte alla chefer och anställda på de medverkande boendena verkar vara förtrogna med tankarna bakom Det stegvisa och ambitionerna med yrkeskategorin serviceassistent så blir

arbetsvillkor, som arbetstider och semesterrätt, diffusa för deltagarna. Det bidrar till en känsla av otrygghet, och till svårigheter att veta vad som faktiskt gäller.

Andra frågor som deltagarna har är av mer grundläggande karaktär i förhållande till socialförsäkringssystemet. Det kan till exempel handla om frågor kring sjukpenning.

När jag är sjuk får jag inga pengar.

(Intervjuare) Har du ansökt om sjukpenning?

Sjukpenning? Finns det något som heter sjukpenning? Kan jag ansöka om det?

Vilka rättigheter och skyldigheter anställningen som serviceassistent för med sig är något som flera av de intervjuade är osäkra på. Frågorna bottnar i en avsaknad av erfarenheter av anställningar i Sverige, det råder oklarhet kring *vem* en ska vända sig till med frågor som har med detta att göra.

Jag vet inte riktigt vad som händer om jag blir sjuk. Jag måste fråga. Jag har inte frågat min chef. Jag skulle fråga chefen, men det är svårt att prata med henne. Jag har inte frågat för när man blir sjuk i mitt land då går man till ett sjukhus, då får man sin lön och jag trodde det var samma sak här. Några som vet säger att det inte är så. Jag vet inte riktigt vad som händer om jag blir sjuk. Några säger att det är Försäkringskassan som tar hand om det, men jag vet inte hur. Går man bara till Försäkringskassan och säger "Vem ska betala mig?" Jag vet inte. Jag måste tala med min chef.

Vi ser en tydlig skillnad i upplevelserna beroende på om deltagarna har erfarenhet av arbetsmarknaden i Sverige eller inte. Deltagarna som saknar erfarenhet av förvärvsarbete i Sverige känner inte till hur de sociala försäkringarna fungerar; vilka rättigheter och skyldigheter som kommer med exempelvis sjukförsäkringen och föräldraförsäkringen.

Ett förslag till förändring, för att eliminera risken att göra fel, gavs av en av deltagarna, nämligen att förlänga möjligheten att be om hjälp på Kompetenscentrum.

Coachen på Kompetenscentrum var bra. Vi hade kontakt en månad efter att jag börjat här. Han kunde svara på frågor, bland annat om arbetstider. Nu har vi ingen kontakt. Han har slutat. Han messade mig och berättade att han inte jobbar kvar. Det hade varit bra att kunna fråga coachen också sedan man börjat gå i det här projektet.

Sammantaget ser vi att vikten av en anställning betonas av deltagarna. De vet att en anställning innebär förändrade villkor i förhållande till tidigare status som klient och deltagare i ett arbetsmarknadspolitiskt program. På grund av oklarheter kring villkoren för Det stegvisa, men också på grund av bristande kunskap om exempelvis socialförsäkringen, skapas trots den positiva statusstransformationen från klient till anställd, en rad frågor hos deltagarna. Innan vi diskuterar

behovet av att kunna fråga och få tydliga svar och vad den bristande lokala förankringen av programmet innebär för deltagarna, ska vi kort belysa upplevelsen av att vara behövd och att utgöra en resurs.

Att utgöra en resurs

Att ha ett meningsfullt arbete som genererar lön är viktigt för deltagarna. Deltagarna beskrev känslan av att vara efterfrågad och behövd som värdefull. Också upplevelsen av att göra nytta var viktig. Deltagarna i utbildningen till serviceassistent hade ofta diskussioner om rollen som serviceassistent i klassrummet, diskussioner som läraren bjöd in till. Diskussionerna syftade till att reflektera över vad som händer på arbetsplatsen när de är där, vad som varit bra och vad som fungerat mindre bra. Många av deltagarna återkom till den positiva känslan av att utgöra en resurs på arbetsplatsen. Berättelserna handlade ibland om att vara en resurs för undersköterskorna, men allt som oftast handlade de om att känna sig som en resurs i relation till de boende. Det var med glädje och stolthet som deltagarna berättade om episoder där de känt att de bidragit till att göra tillvaron lite bättre för de som bodde på äldreboendet. Det handlade om att se till att borden alltid var avtorkade och dukade på ett trevligt sätt när de äldre skulle äta, eller om tiden när de kunde sitta ner och samtala och skratta med de äldre.

Jag går på aktiviteter med de gamla. Jag lyssnar. En som sitter på rullstol. Jag tar hand om henne. Jag delar ut saft. Jag umgås med dem. Jag tycker om att vara social (med dem).

En annan deltagare beskriver vilken relation som byggts upp med de äldre på boendet:

Det är som min familj, alla äldre. Så jag saknar att vara där nu, jag vill hellre vara där (än i skolan).

Att uppleva sig själv och sin insats som efterfrågad, uppskattad och viktig är således ett centralt tema för deltagarna. Lika positivt som den känslan kan inverka på deltagarna, lika negativt påverkar det omvända. Deltagarna beskriver också situationer där de känt sig osynliggjorda, när de inte vetat vad som förväntats av dem, eller när handledare och/eller kollegor och chefer verkat ointresserade eller frånvarande. Deltagarnas berättelser vittnar om betydelsen av att bli sedd, uppskattad och få utrymme att utföra ett arbete som uppskattas. Detta är inte helt okomplicerat. Det vilar ett tungt ansvar på den enskilda serviceassistenten att ”visa vad de går för”, ta initiativ och finna sin roll på äldreboendet. I kombination med hur uppdraget som serviceassistent är formulerat, kan detta innebära utmaningar för deltagarna.

Uppdraget som servicesassistent

Givet att varken formen för anställningen, vad som gäller vid sjukdom och hur många veckors semester en kan räkna med är tydlig, är det inte förvånande att också själva inträdet på äldreboendet blir trevande. I intervjuerna uttryckte deltagarna både känslor av att vara i vägen och känslor av att uppfattas som ett hot, som en konkurrent.

För vad gör egentligen en serviceassistent? Yrkestiteln är framförhandlad av arbetsmarknadens parter i många och långa förhandlingar. I det officiella dokument som kallas uppdragsbeskrivning och som riktar sig till serviceassistenter som yrkeskategorier står:

Tillsammans med kollegorna planera dagens arbetsuppgifter. Du ansvarar för:

- Serviceuppgifter i hushållet
- Livsmedelshantering
- För- och efterarbete gällande måltiden
- Städ, skötsel av blommor
- Skötsel av tvätt
- Hjälp med leveranser och varuhantering, skötsel av förråd
- Avfallshantering ev. ingå i strukturerade arbetet med avfallssnåla äldreboenden

Uppdraget anpassas utifrån verksamhetens behov och medarbetarens kompetens

Den punktvisa beskrivningen av arbetsuppgifter ger viss information om vilka uppgifter serviceassistenten förväntas utföra. Det rör sig om övergripande arbetsområden och exakt vilka uppgifter som omfattas och hur de ska utföras står inte listat. Skrivningen längst ner: ”Uppdraget anpassas utifrån verksamhetens behov och medarbetarens kompetens” pekar på att uppdraget som serviceassistent är tänkt att matchas mot den enskilda individens kompetens. Med andra ord är de nämnda arbetsområdena inte huggna i sten, utan en sorts rekommendation för vilken sorts arbete personer i yrket serviceassistent bör ägna sig åt. Det finns många frågetecken kvar kring serviceassistentens yrkesroll, frågetecken som kommer till uttryck i synpunkter och kommentarer under intervjuerna med deltagare och under lektionerna i klassrummet. Det handlar dels om svårigheter i relation till andra anställda på boendet, dels om att hitta sin egen yrkesroll i organisationen. Det handlar också om besvikelsen över att arbetet inte i tillräcklig utsträckning motsvarar deras egenupplevda kompetens.

Vi börjar med att exemplifiera utmaningarna relaterade till övriga personalkategorier på boendet. En av deltagarna beskrev hur arbetet som ska utföras av servicesassistenter kan upplevas som konkurrens av andra yrkesgrupper på boendet.

Jag har hamnat mellan de boende och vårdbiträdena. Jag får ett helt annat förhållande till de boende i och med att jag till exempel inte duschar dem. Man får en annan (relation) – man blir mer som en kompis. Man kanske blir en sån som de öppnar upp mer för. Det finns alltid saker – jag har pratat väldigt mycket med de äldre. En del vårdbiträden är rätt missnöjda med (det). Det blev lite konkurrens med vårdbiträdena när jag kom dit. Den biten är verkligen speciell. (...) Vi ska ju göra de uppgifterna som de har sett som avkoppling. När de inte ska göra något speciellt, då går de till köket. (...) Det känns inte riktigt som att de är införstådda i att serviceassistenten, att det är (serviceassistentens) jobb. (De tänker att...) jag har varit där i tio år och så här gör vi. Fastän de inte ens har utbildning när det gäller vilken temperatur som ska vara i kylan. När man började kändes det som man var i vägen. Och att man tog deras jobb.

Citatet belyser flera aspekter av arbetet som serviceassistent och relationen till övriga anställda på boendet. Serviceassistenters inträde på äldreboendet har inneburit att vissa arbetsuppgifter som utförs på ett boende (ex städning och tvättning) tas över av den nya yrkesgruppen. Redan anställda blir av med specifika arbetsuppgifter. När en yrkesgrupp blir av med arbetsuppgifter kan det upplevas som positivt och som en avlastning i arbetet. När det gäller exempelvis undersköterskors arbetsuppgifter diskuteras i fackliga sammanhang sedan länge förutsättningarna för att ge omsorg, när alltfler serviceuppgifter åläggs yrkeskåren. Samtidigt, som citatet ovan belyser, kan en ny arbetsfördelning innebära att yrkesgrupper blir av med uppgifter som de uppskattar och vill fortsätta göra. Det har varit svårt att karva ut sin egen nya yrkesroll i en redan befintlig arbetsordning där mycket av arbetet går på rutin och personal är vana att göra 'som de alltid har gjort'. Det hela komplicerades ytterligare av att de flesta arbetsuppgifter som serviceassistenterna gör anspråk på måste utföras *varje* dag, men serviceassistenten bara var på plats på boendet två respektive tre dagar/vecka under utbildningstiden.

Relationen till befintliga yrkesgrupper på boendet påverkades också av att deltagarna i Det stegvisa ibland upplevde sig ha *större* kompetens inom vissa områden, än andra anställda. Detta förhållande ledde till spänningar, och väckte frågor om makt och inflytande på arbetsplatsen. En annan aspekt av detta tog sig uttryck i de förväntningar serviceassistenterna hade inför att utföra vissa sysslor. En ofta återkommande diskussion i klassrummet handlade om matning av de äldre. I utbildningen till serviceassistent ingår inte några moment om matning. På de aktuella boendena var just matning samtidigt något som flera av serviceassistenterna blev ombedda att göra. Flera av serviceassistenterna beskrev matningen som en positiv och meningsfull uppgift, något som de ville och kände sig kvalificerade att göra. I klassrummet påpekades dock att matning inte ingår i serviceassistentuppdraget och att ingen utbildning ges i detta. Deltagarna uppmanades att ta upp frågan med chefen. Vems är ansvaret om någon sätter i halsen

och den som matat saknar formell kompetens? Matningsexemplet illustrerar diskrepansen mellan å ena sidan förväntningar på vad serviceassistenterna ska göra på boendena, och å andra sidan den formella, framförhandlade uppdragsbeskrivningen. Matningsexemplet visar också på brister i förankringen av programmet på de medverkande äldreboendena. Om grundtankarna bakom det Stegvisa och utbildningsinnehållet i form av kursplaner och kursmål varit förankrade där, så hade skillnader i förväntningar kunnat synliggöras tidigare.

Vi går nu över till att diskutera deltagarnas egna föreställningar och förväntningar på att vara serviceassistent och hur dessa ibland krockar med den framförhandlade uppdragsbeskrivningen. Flera av deltagarna var besvikna över att de inte anförtroddes ansvarsfulla arbetsuppgifter i relation till de äldre. En deltagare beskrev sina tankar och förhoppningar på Det stegvisa såhär:

Jag var undersköterska, eller faktiskt sjuksköterska i mitt land. Jag har gått gymnasiet och två år på högskola, college. Jag trodde jag skulle ge mediciner och hjälpa de gamla i rummet, duscha dem. Jag trodde det var det jag skulle göra, men de säger ”nej, det är undersköterskorna som gör det”.

Deltagaren ger uttryck för hur den kompetens hen upplever sig besitta inte tas tillvara på arbetsplatsen; att titeln som serviceassistent begränsar. En annan deltagare beskrev kontakten med de äldre som det mest meningsfulla i arbetet, det vill säga det mest meningsfulla var något som *inte* står framskrivet i uppdragsbeskrivningen. Frågan som hänger kvar i luften och som har en reell innebörd för serviceassistenterna är vilket utrymme deras individuella kompetens och personliga styrkor ges på respektive serviceboende. Deras inflytande i frågor rörande detta framstod från deltagarnas horisont som begränsat, åtminstone i utbildningens inledande fas.

#### Sammanfattande diskussion

I avsnittet har vi diskuterat olika aspekter av yrkesrollen ”serviceassistent”. Boendena som serviceassistenterna har kommit till har varit platser där yrkesverksamhet pågår dygnet om. I en arbetsordning och fördelning av uppgifter som är komplex har de förväntats slå sig in och haka i den verksamhet som pågår. Vanligen har där funnits vårdbiträden, ofta helt utan formell utbildning i vård och omsorg, undersköterskor och sjuksköterskor. De uppgifter serviceassistenterna har getts ansvar för har inte varit nya uppgifter, utan sådana som redan tidigare skötts av någon i personalen. En av grundidéerna har varit att serviceassistenternas arbete ska möjliggöra för undersköterskorna att ägna mer tid åt omvårdnad, genom att arbetstid frigörs för dem när serviceuppgifter läggs på serviceassistenter. Deltagarnas upplevelser var både att de utgjorde en resurs för de boende och för personalen och att de var ett hot mot andra yrkesgrupper.

Vi har i avsnittet beskrivit några av de utmaningar som serviceassistenterna står inför när de ges stort ansvar att själva karva ut vad som inom professions teorin kallas jurisdiktion för yrket. Serviceassistenten befinner sig i korsdraget

mellan förväntningar från chefer, kollegor och programmets framförhandlade uppdragsbeskrivning *och* de egna förväntningarna på sig själv och Det stegvisa. Denna position inverkar på förutsättningarna för autonomi att kunna handla utifrån en egen definierad plan och ställa in siktet mot de egna livsmålen. I en värld där kartan inte är färdigritad, och där ramarna ännu inte är fastlagda, är möjligheten till självbestämmande kraftigt kringskuren. Samtidigt som statustransformationen från klient till anställd innebär förutsättningar för stärkt autonomi, utgör oklara förväntningar på den nya yrkesrollen som serviceassistent ett hinder för den processen.

### *Förutsättningar för lärande*

I de två tidigare avsnitten lyftes deltagarnas livssituationer och rollen som serviceassistent i relation till autonomi och delaktighet. I detta sista och avslutande tema i analysen kommer vi att lyfta förutsättningar för lärande. Det kommer vi att göra genom att diskutera några av de kontextuella förutsättningar som har betydelse för deltagarna i Det stegvisa. Vi menar att dessa kontextuella förutsättningar är viktiga för att förstå villkoren för (fortsatt) lärande.

#### En känsla av sammanhang

När deltagarna befinner sig i skolan är ett av de ämnen deltagarna har på schemat hälsopedagogik. Under den tid vi tillbringade i klassrummet ägnades flera lektioner i hälsopedagogik åt det salutogena perspektivet och begreppet KASAM, känsla av sammanhang.

Grundfrågan i den salutogena modellen är hur kommer det sig att människor som har upplevt stora påfrestningar trots allt framgångsrikt hanterar sin vardag, lever sina liv? Frågan är applicerbar på deltagarna, vi har tidigare i rapporten diskuterat deltagarnas bitvis mycket utmanande livserfarenheter. Under våra observationer i klassrummet, av skolarbetet med den salutogena modellen verkade resonemangen få en personlig dimension och modellens centrala begrepp begripplighet, hanterbarhet och meningsfullhet fylldes med mening. Det har haft betydelse för studien, och ligger nära de teoretiska ingångarna för att förstå upplevelsen av autonomi och delaktighet.

KASAM blev ett sätt att tankemässigt och språkligt förhålla sig till den egna situationen, som i nedanstående citat där det får illustrera deltagarens upplevelse av ”tur”. I intervjuer beskrivs hur livet tidigare varit motigt men utbildningen till serviceassistent innebar en tilltagande känsla av sammanhang, KASAM.

Jag har inte haft tur förr, men nu gick mitt KASAM upp mycket.

Jag har tur.

Det handlingsriktade KASAM-begreppet hanterbarhet aktualiserades när bristen på vägledning kom upp. I flera av intervjuerna beskrevs hur okunskap om vilka regler som gällde skapade osäkerhet.

Gemenskapen och sammanhållningen i klassen var ett tema som flera av de intervjuade talade om. Gruppdynamikens inverkan på deltagarnas inlärning och allmänna mående konstaterades av flera av deltagarna. Under tiden vi tillbringade i klassrummet hände det flera gånger att klasskamrater omsorgsfullt frågade efter den som var frånvarande och att det framfördes meddelanden till läraren om att en frånvarande klasskamrat just messat att han eller hon satt fast i trafiken men var på ingång. Vår tolkning är att skickliga lärare bidrog till ett tillåtande och omsorgsfullt klimat. Sannolikt spelade också storleken på gruppen in. Att se och bli sedd är lättare i en grupp om 12 än i en klass med 30 elever.

Jag tycker vi har en fin klass. Det gör ju mycket också. Det gör att man tycker det är roligt. Det är något speciellt.

Samtidigt som den starka gemenskap och upplevelsen av stöd från varandra som deltagarna gav uttryck för, var gruppens heterogenitet något som också bidrog till det motsatta. Några av deltagarna uttryckte stor omsorg om sina kurskamrater, men kände sig själva främmande i sammanhanget. Till exempel kunde de mycket stora variationerna i svenskkunskaper i gruppen vara som ett hinder för det egna lärandet. Omvänt hävdade också en deltagare att just blandningen, att några hade svenska som modersmål och andra inte, var en gynnsam faktor för det egna lärandet. Här var argumentet det att i den vanliga svenska skolan är tempot för högt för en som aldrig känt sig duktig i skolarbetet. Nu när lärarna anpassade tempot efter dem som inte hade svenska som modersmål fanns plötsligt möjligheter att hänga med och tillgodogöra sig undervisningen.

Den gemenskap vi kunde iaktta var den som tog sig uttryck i klassrummet, men känslan av sammanhang, att göra något betydelsefullt och att vara del i en gemenskap härrörde också för flera av deltagarna från liknande upplevelser på boendet.

Det bästa med jobbet, det är att träffa de boende. Arbetskamrater och sammanhållningen. Något meningsfullt.

Vi vill lyfta vilken betydelse meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet som gemensamt språk har och om betydelsen av KASAM för medborgarskapet. Vi kan konstatera att undervisningen i hälsopedagogik, om Antonovskys salutogena perspektiv, fått genomslag i sättet att formulera sig bland deltagarna. Deltagarna berättade hur känslan av sammanhang har förstärkts och hur det bästa med jobbet var meningsfullheten. Begreppen och dess teoretiska grundvalar blev en gemensam bas att utgå från när existentiella frågor och erfarenheter som inte alltid är enkelt beskrivna skulle sättas ord på.

Upplevelsen av utvaldhet går också att koppla till resonemangen de intervjuade förde om de existentiella aspekterna av deltagande i Det stegvisa. Det rör sig om erfarenheten att vara efterfrågad, värdefull och unik; inte enkelt utbytbar. Många deltagare har långa och omfattande erfarenheter av att vara klienter, att vara kategoriserade mot bakgrund av sina problem och att vara en i mängden i



mötet med socialtjänsten, Försäkringskassan eller Arbetsförmedlingen. Deltagandet i Det stegvisa blev ett avbrott i den långa raden av erfarenheter präglade av känslan av att vara en i mängden av klienter. Här blev de elever och anställda. De kände sig som en del i en klass och när de inte var närvarande under skoldagarna var de saknade och klasskamraterna hörde av sig och undrade var de var. De dagar de arbetade på boendena hade de uppgifter att göra där, viktiga uppgifter som kanske inte blev gjorda om de inte var på plats.

De två KASAM-begreppen begriplighet och hanterbarhet fick en konkret innebörd när den brutna kontakten med coachen vid Kompetenscentrum beskrevs som ett problem. Om frågor gällande exempelvis arbetsvillkor hade kunnat besvaras så hade deltagarna besparats känslor av oro och osäkerhet. Om fortsatt kontakt med en coach vid Kompetenscentrum vore den mest ändamålsenliga lösningen kan vi inte bedöma, men sannolikt hade begripligheten och hanterbarheten förstärkts 'med någon att fråga'. Vidare hade chansen att formella rättigheter också blev substantiella ökat, om deltagarna lärde sig mer om vilka förmåner som stipuleras i exempelvis sjukförsäkringen och hur en som medborgare förväntas agera för att komma i åtnjutande av dessa förmåner.

Om avslutad kontakt och fortsatt behov av någon att fråga

En aspekt av osäkerhet som dök upp i flera intervjuer med deltagare och som snarare har med *formen* än *innehållet* i serviceassistentrollen att göra är att arbetsvillkoren inte varit tydliga. Den i vars knä de allra flesta frågor hamnat är läraren Suzana. Hennes formella uppgift som lärare har varit att undervisa i vårdämnet, men till detta kom för hennes del en rad informella uppgifter. Hon var den som deltagarna kontaktade på kafferasten och på lunchen, under självstudietiden och telefonledes också utanför lektionstid. Många av de diskussioner som kom upp under intervjuerna avslutades med följande konstaterande:

Jag måste fråga Suzana.

Den osäkerhet som beskrivits tidigare i kapitlet framstår som ett hinder i lärandet. De ständiga frågorna och bristen på tydliga förutsättningar gör det svårt att koncentrera till fullo på studier och arbete. Till Suzana ställdes förr eller senare alla de frågor som rörde tillvägagångssätt vid sjukanmälan, arbetstider och framtida utsikter om att få en anställning. Sammanlänkade med alla dessa frågor var deltagarnas egna personliga livsomständigheter; sociala och ekonomiska problem men också livshistorier innehållande yrkeskarriärer och privata angelägenheter.

Jag säger till Suzana att jag är sjuk. Då får jag inga pengar. Jag pratar inte med Försäkringskassan. Suzana skickar mig till jobbet. Jag kan söka om sjukpenning, men jag vet inte hur. Jag måste prata med Suzana.

Den roll Suzana har haft under tiden vi studerat vårdstegen, utöver den formella som lärare i vårdämnet, har varit den professionella vännens. I rollen som professionell vän har Suzana hjälpt deltagarna att orientera sig i samhället i allmänhet och på den del av arbetsmarknaden de befinner sig och i äldreomsorgssektorn i synnerhet. Suzana som professionell vän har varit den som personifierat programmet för de intervjuade. Även om hon betraktar sig som lärare så tolkar vi hennes insatser som professionell vän som lika avgörande för att deltagarna ska kunna genomföra utbildningen.

En uppenbar orsak till att många frågor hamnat hos Suzana är redan nämnd. Det handlar om att övergången från att vara klient inom socialtjänsten till att bli arbetstagare och elev har inneburit att stödet från en coach eller en socialsekreterare som tidigare funnits ofta försvunnit.

Jag hade en typ av coach, och sedan försvann ju den personen när man började här. Det var ju synd, för det var ändå de som berättade att du har kommit in och fått en plats. Det var hon som sa att detta kunde vara något. På ett sätt så hade det varit bra att ha kvar den kontakten till skolan var slut. Ifall det skulle vara något. Nu blir det att man pratat med arbetsgivaren, och med läraren om det skulle vara något med skolan. Men jag tycker att det hade varit bra om man hade kunnat kontakta coachen om det var något.

I ovanstående uttalande efterfrågas en fortsatt kontakt med en coach, också under tiden i programmet. För någon finns möjligheten att prata med sin coach eller handläggare kvar, men för de flesta har den kontakten avbrutits på tjänstemannens initiativ i och med deltagarens inträde i programmet.

Har ingen kontakt med socialen. När jag fick det här jobbet sa coachen att jag skulle gå på en intervju. När jag fått kontraktet, när jag skrivit under så ringde jag och meddelade att jag hade skrivit på kontraktet. Då sa hon att vår kontakt är slut, kontakten på KC. Nu har du jobb.

Medan en stor del av den forskning som handlar om kontakten mellan klient/brukare och kommunal socialtjänst lyfter fram skuldbeläggande och förtryck (ex. Hermodsson 1998, Angelin 2009, Davidsson 2015) som upplevda markörer för denna kontakt, så är den bild som tonat fram i vårt, förvisso lilla, material en annan. Kontakterna med handläggarna har upplevts som positiva, och som ett stöd i en ibland komplicerad vardag. En av deltagarna berättade att hen har "en fantastisk handläggare" och menade att kontakten med socialtjänsten har förändrats över tid, till det bättre.

Jag har en fantastisk handläggare på socialbyrån i X (en stadsdel i Göteborg). Soss har ändrat sig över årens lopp. Jag har haft kontakt med dem hela livet.

För någon skedde ett gradvis avslut och kontakt med coachen fanns också efter programstart. I det fallet avbröts kontakten i och med att coachen hörde av sig

och berättade att han bytt jobb. Förvisso beskrevs den brutna kontakten med coachen som en förlust när det inte längre fanns någon att fråga. Men gesten, att slå en signal och meddela att han skulle sluta, uppskattades. Det är ett mycket tydligt resultat att kontakten med coacher och handläggare varit viktig och betydelsefull för deltagarna och något de saknat när den avbrutits.

Suzanas hållning som professionell vän fungerar indirekt som ett sätt att stärka medborgarskapet för deltagarna. De formella rättigheterna blir till substantiella rättigheter via hennes stöd. Deltagarna får hjälp med hur de ska gå tillväga när de är sjuka och ska anmäla sjukfrånvaro och de får tips om att vända sig till facket i frågor som rör arbetsrätt. Även om hon är deras lärare och inte har den fria yrkesroll som de personliga ombuden i Järkestig-Berggrens avhandling (2010) har så är Suzana den som åtnjuter elevernas förtroende. Det är till henne de kommer med sina frågor och det är henne de ber om hjälp.

Vi tolkar det som att Suzana i hög grad är den som täcker upp för bristen på vägledning och rådgivning, som uppstår när handläggaren/coachen inte längre finns tillgänglig. Suzana axlar den manteln och agerar lika mycket i rollen som vän och jämlik som hon i rollen som lärare. Dessa dubbla roller är en avgörande framgångsfaktor för programmet i den tappning vi följt, men bygger på talang och engagemang utöver det vanliga hos Suzana. För att institutionalisera det stöd som deltagarna har tydligt behov av krävs en mer hållbar strategi för att lyssna på deltagarnas egna förslag och möjliggöra för dem att få svar på sina frågor. Dessutom hade rollen som lärare sannolikt underlättats, om läraren renodlat kunde ägna sig åt undervisning och att följa läroplanen. I nuläget går mycket tid och energi åt i rollen som professionell vän.

Den lokala förankringen och nästa steg i Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet Serviceassistent är en *lokalt* framförhandlad yrkestitel. Arbetsmarknadens parter har gemensamt varit med och utformat den nya yrkeskategorin. Det här är en grundförutsättning och inget som nämns i yrkesbeskrivningen. Kanhända är svårigheterna med att introducera en ny yrkestitel i en befintlig bransch underskattade. Om inte informationen om vad en serviceassistent är och vad de som anställda förväntas utföra för typ av uppgifter är förankrad bland de medverkande äldreboendena i Göteborg får det konsekvenser för deltagarnas möjlighet att kliva in i yrkesrollen och bidra till att etablera den nya yrkestiteln lokalt på arbetsplatser i Göteborg.

De övriga anställda skulle ha informerats om att serviceassistenter finns överhuvudtaget. Den lokala förankringen saknas. Varför har ingen fått information? Vet inte. Det är lite konstigt.

Citaten ovan och nedan beskriver hur det inte var en självklarhet att arbetskamrater och chefer på de boenden som själva valt att delta i programmet och anställa en serviceassistent känner till den nya yrkestiteln.

Min chef var nog inte riktigt införstådd i vad det var för en sorts utbildning (utbildningen till serviceassistent, vår kommentar).

En svag lokal förankring har också bidragit till att några av deltagarna tyckte att det var svårt att hitta sin plats bland arbetskamraterna, eftersom de inte upplevde att de räknades med som en del av arbetsgruppen. De behandlades snarare som praktikant än som anställd.

Det är viktigt att kolla upp platserna på förhand. Några har blivit behandlade som praktikanter och får höra att de inte behövs. Det är svårt i det läget. Det gäller inte mig men andra.

Osäkerheten inför framtiden är ännu ett tema som återkom i flera av intervjuerna med deltagare. Den rörde både huruvida den temporära anställningen kommer att övergå i en tillsvidare anställning efter året i programmet och möjligheten att fortsätta utbilda sig inom vård och omsorg. Många av deltagarna hade helst sett en fast anställning som serviceassistent, och de hade i den inledande fasen av programmet inga ambitioner att läsa vidare.

Jag vill inte studera, studera och studera. Jag vill jobba.

Några deltagare hade höga ambitioner i förhållande till utbildning när vi träffade dem, och siktade på att fortsätta studera. Ekonomiproblem och osäkerheten om vilka möjligheter att finansiera vidare studier sågs som det stora hindret för att läsa till undersköterska uttrycks i intervjuerna.

Jag vill utveckla mig. Jag vill inte bara städa. Jag vill göra annat också, sådant som undersköterskorna gör.

(Intervjuare) Har du funderat på en undersköterskeutbildning?

Jag har funderat, men jag vet inte om jag får möjlighet. Jag har många ekonomiproblem. Det är ekonomin som är det största problemet.

En annan deltagare diskuterade förutsättningarna för att avancera inom ramen för Det stegvisa, och konstaterade att åldern begränsar.

Jag är gammal, jag får inga pengar från CSN. Jag kan inte bli undersköterska. Om kommunen betalar kan jag göra det, det skulle jag klara. Men det handlar om pengarna. Om jag slutar och inte får något socialbidrag, och ingen lön och inget jobb. Hur ska jag då kunna läsa till undersköterska? Jag måste ha ekonomi. CSN får man bara upp till man är 54 år.

Osäkerheten rörande möjligheten att få en fast anställning efter utbildningen till serviceassistent beskrevs som överhängande. En deltagare sa:

Jag hoppas verkligen att jag ska få ett riktigt arbete, att det blir en riktig anställning. Just nu – det vet jag faktiskt inte. Men vad jag har hört från lärarna så är det inte ovanligt att man kan få en anställning,

till och med på samma avdelning. Även om de inte är där så kan de kanske hjälpa oss att söka, det ska bli ett riktigt jobb.

Också nedanstående utdrag visar på ambitioner att läsa vidare, men här poängteras också vikten av en fast anställning med orden:

Jag har blivit mer eller mindre lovad hundra procent om jag fullföljer det. Sen hoppas jag att jag ska få upp betygen så att jag kan läsa vidare, till undersköterska.

Alla deltagare var medvetna om att den sociala och ekonomiska tryggheten i tillvaron som serviceassistent inom ramen för Det stegvisa är temporär. Det temporära är ett stressmoment och tankar på hur det skulle komma att bli framöver tog stor plats hos deltagarna. Försök gjordes att logiskt bringa reda i olika framtids-scenarier för att på så vis göra den egna situationen begriplig, som i nedanstående uttalande där en överordnad och osynlig makt ses som roten till osäkerheten.

Om arbetsförmedlingen säger att de inte ska anställa mig så får jag gå till socialen. Men chefen tycker att det ska bli en anställning. Han är en bra människa. Coachen är också bra. Men det finns makt i organisationerna, inom arbetsförmedlingen och på socialen. Så tror jag att det är. (...) Problemet är inte lärarna, chefen eller arbetsplatsen. Problemet är makten. Makten gör mig osäker.

Att jobbet på boendet är bra och att undervisningen i skolan är bra, men att osäkerheten om framtiden är påtaglig är en hållning som sammanfattar deltagarnas upplevelser av att ha en ”temporärt trygg tillvaro”.

Jag har inga problem med att jobba på boendet. Jag har inga problem i skolan. Men jag vet inte vad som händer efter ett år. Det vet jag inte.

Deltagarnas osäkerhet rörande förutsättningarna för en stegvis utveckling speglar även de diskussioner som präglade arbetet på förvaltningen. Att ”arbetet med Det stegvisa pågår medan rälsen byggs”, konstaterades av många av nyckelpersonerna inom ARBVUX. Det är kanske oundvikligt att osäkerhet omgärdar ett så ambitiöst och omfattande program som Det stegvisa, men det är också viktigt att erkänna och ta i beaktande att denna osäkerhet avspeglas i deltagarnas upplevelser av programmet och förutsättningar för att tillgodogöra sig utbildningen.

## 8. Det stegvisa – en väg till stärkt medborgarskap och en ökad autonomi?

I denna rapport har vi beskrivit och analyserat en del av Det stegvisa, nämligen vårdstegen. Vi har följt det första steget i vårdstegen. Vidare har vi intresserat oss för Det stegvisa som praktik, snarare än som i beslut och riktlinjer formulerad politik. Förvisso har vi i ett inledande skede närvarat vid möten på förvaltningen och intervjuat tjänstemän, men den centrala delen av empiriinsamlingen har skett i klassrummet, genom observationer och intervjuer med deltagare och elever. Annorlunda uttryckt har vi lagt mer energi på att begripa Det stegvisas utfall; *hur det blev*, än på att förstå intentionerna bakom det; *hur det var tänkt att bli*. Målbeskrivningar och tidigare visioner har varit viktiga för oss att känna till och de har vi fått beskrivna i intervjuer med tjänstemän och läst om i styrdokument och beslutsprotokoll. Göteborgs stads officiella mål: *jämlikhet, samhällelig delaktighet* och *minskade skillnader i livsvillkor* har fungerat som riktmärken och ledstjärnor, när vi i vår analys ställt oss frågan om deltagande i Det stegvisa bidrar med att stärka medborgarskapet och öka den personliga autonomi hos deltagarna.

Det korta svaret på rubrikens fråga är ja. För de intervjuade deltagarna har medborgarskapet stärkts, i termer av en ökad tillgång till sociala rättigheter genom de sociala försäkringarna, en stärkt känsla av sammanhang och en (förvisso tillfällig) ekonomisk stabilitet i och med status transformationen från socialbidragstagare till anställd. Slutdiskussionen kommer i det följande att nyansera och utveckla det jakande svaret. Som forskare var vi redan inledningsvis tydliga med att vi inte ser som vår enda uppgift att identifiera brister, utan att en minst lika viktig uppgift är att försöka spåra orsaken till dessa brister för att kunna bidra med förslag till lösningar. Ett led i denna senare konstruktiva del av analysarbetet är att zooma ut från det lokala exemplet och försöka förstå kopplingarna mellan det lokala och det nationella med hjälp av internationell forskning. En annan del i denna konstruktiva och lösningsfokuserade andra fas i analysarbetet är att blicka framåt och i tanken simulera möjliga förbättringsstrategier, givet de identifierade bristerna.

Några av kopplingarna mellan det lokala och den nationella har vi redan berört tidigare i rapporten. I kapitel 3 resonerade vi exempelvis om olika trender i svensk aktiveringspolitik och hur det ansvaret flyttats mellan olika nivåer. Vi har också tangerat tankar om framtiden, exempelvis i diskussionen om deltagarnas känslor av osäkerhet, kopplade till att de inte vet vad som väntar dem när utbildningen är slut.

Vår förhoppning är alltså att vi i vår position som forskare i socialt arbete och socionomer med erfarenhet av det sociala arbetet som yrkesfält genom slutdiskussionen kan bidra med både uppsummerande kritisk analys och framåtblickande lösningsfokuserade förbättringsförslag.

### *Göteborgsexemplet satt i sitt geografiska och historiska sammanhang*

Många samtida europeiska aktiveringsprogram är paradoxala, betraktade ur brukarperspektiv (Botfeld & Betzelt 2011). Å ena sidan kräver de en hög grad av egenansvar för deltagande på arbetsmarknaden och å andra sidan försvagas potentiellt lönearbetets grundfunktion; att försörja medborgaren över livsloppet när allt fler medborgare har osäkra anställningar. Det inbyggda problem som programmen har att hantera är följaktligen den växande klyftan mellan ett ökat beroende av inkomst från lönearbete och försämrad kvalitet på samma lönearbete i termer av lön, varaktighet och arbetsvillkor. När vi ser på den heterogena gruppen deltagare som vi har intervjuat så kan vi konstatera att flera har omfattande yrkeserfarenhet och formell utbildning på vårdområdet. Med tanke på den arbetskraftsbrist som råder inom äldreomsorgen och sänkta krav på formell utbildning och yrkeserfarenhet många arbetsgivare på den delen av arbetsmarknaden tillämpar som följd, så hade de kvalifikationer våra deltagare visat upp i många fall varit tillräckliga för att få ett jobb. Denna bild bekräftas också i intervjuerna med deltagare. Även om samtliga deltagare har erfarenhet av arbetslöshet så saknar de inte jobb möjligheter. Problemet för dem har varit de prekära anställningarna; jobbens låga kvalitet i termer av lön, varaktighet och arbetsvillkor. Det är svåra livsomständigheter i kombination med jobb av låg kvalitet som har drivit dem i riktning mot exkludering och begränsat deras möjligheter att utforma sina liv såsom de har velat, inte arbetslöshet i sig.

Sett i sitt historiska sammanhang vilar Det stegvisa på en lång svensk tradition där arbetslinjen genomsyrar såväl de sociala trygghetssystemen som den aktiva arbetsmarknadspolitiken, båda fundamentala beståndsdelar i den svenska modellen. Att medelst politiska reformer tackla arbetslöshet genom att anställa i offentlig sektor är en historiskt framgångsrik metod i Sverige. Också utbildning och omskolning som ett sätt att politiskt styra över arbetslösa personer mot en del av arbetsmarknaden där arbetskraftsbrist råder är välbeprövat. I Det stegvisa kombineras de här två välförankrade metoderna när arbetslösa dels ges en tidsbegränsad anställning, dels erbjuds utbildning. Ser vi till den arbetslinje som betonat ökat individuellt ansvar och minskat samhällsansvar och som varit ledmotiv i 1990-talets arbetslinje (Junestav 2004), en arbetslinje som också beskrivits som en variant av 1800-talets fattigvårdspolitik (Petersson, 2009), så kan vi förvisso spåra drag av denna. Ett stort individuellt ansvar för sin egen framtida anställningsbarhet åläggs deltagarna i Det stegvisa när arbetsvillkoren är oklara och yrkestiteln bara är vagt förankrad på de äldreboenden de förväntas arbeta på under tiden utbildningen pågår. Samtidigt innehåller den arbetslinje som genomsyrar Det stegvisa tydliga drag av en mer rättighetsbaserad inriktning där rätten till arbete är ledstjärna och där deltagande är förknippat med den sortens sociala rättigheter som sjukförsäkring, föräldraförsäkring och andra socialförsäkringar ger.

Vår tolkning av den allmänna utvecklingen på arbetsmarknaden, baserad på tidigare erfarenhet och på intervjuerna i denna studie, stämmer väl överens med

Betzelt och Bothfelds iakttagelse. Dåliga villkor på arbetsmarknaden är ett skäl till arbetslöshet bland deltagarna. Arbetstider som är svåra att kombinera med omsorgsansvar och tidsbegränsade anställningar som omöjliggör för längre planering leder till arbetslöshet. Att utgå från att brist på arbete och svårighet att få ett jobb är de huvudsakliga skälen bakom arbetslöshet leder tanken fel. För Göteborgs stad är ovanstående inget nytt. I Jämlikhetsrapporten (2017) lyfts problematiken med tidsbegränsade anställningar. Författarna pekar på att tidsbegränsningar i sig utgör en risk för den enskildas upplevelse av sin hälsa. Detta är en viktig insikt. Att inte känna sig trygg i sin anställning och kunna lita på att lönen och anställningen är någorlunda beständiga betingelser skapar oro och osäkerhet, och hindrar människor från att smida framtidsdrömmar och konkret planera det egna livsförloppet.

När tilltron till att samhällelig delaktighet ska komma till stånd genom att personer som inte befinner sig på den reguljära arbetsmarknaden får banan dit snitslad är också risken att arbetslösheten tillmäts alltför stor betydelse och övriga sociala problem tonas ned. Metaforen där aktiveringspolitiken i skepnad av en krokodil slukar socialpolitiken, illustrerad som en småfisk, är våra danska kollegors<sup>14</sup>. Den har också bäring på svensk kommunal aktiveringspolitik. Med avstamp i empirin hävdar vi att de komplexa livsomständigheter som finns representerade i intervjuerna med deltagare i kombination med dåliga villkor på arbetsmarknaden är *Problemen* med stort p. Arbetslöshet är en gemensam nämnare, ofta definierad som ett klassiskt socialt problem, men i vårt material menar vi att arbetslösheten snarare är ett symptom. Grundproblemen är de komplexa livsomständigheterna och de dåliga arbetsvillkoren, eller, för att vara ännu mer de två i kombination. Den som är ung och frisk och utan omsorgsansvar om egna barn eller äldre, sköra familjemedlemmar kanske kan uppnå personlig autonomi också med en lönearbetsituation som innebär skiftande arbetstider och tidsbegränsad anställning. För många, och då tänker vi inte bara på de 10 intervjuade för denna studie, utan också på tusentals sjukskrivna, som många arbetat i äldreomsorgen och slutat på grund av dåliga arbetsvillkor.<sup>15</sup> Även om en av styrkorna i Det stegvisa har varit att det lagts tonvikt på de nya rollerna som elev och anställd så kan svårigheterna, som satts inom parentes, inte helt bortses från och en hållbar struktur bör ta hänsyn också till eventuella konsekvenser dessa livsomständigheter kan få.

Eftersom baksidorna med den tidsbegränsade anställningsformen, särskilt för personer som befinner sig i en marginaliserad position på arbetsmarknaden, är kända är det viktigt att diskutera formerna för anställningarna för serviceassistenter. Den första nivån inom vårdstegen inleds med en ett år lång utbildning kombinerad med arbete. Deltagarna är under tiden anställda på en visstidsanställning, som sträcker sig över ett år. Under året lever deltagarna i vad vi kallar ”temporär trygghet”. Under det år de deltar så kan de räkna med en lön. De är

---

<sup>14</sup> (se <https://lisessite.wordpress.com/> för mer info om Dorte Caswells och Fleming Larsens forskningsprojekt Local innovation in social and employment services.

<sup>15</sup> Se ex. Kommunals rapport ”Personal som stannar” (2018)



anställda. Samtidigt är denna anställning tidsbegränsad, temporär. De vet inte om visstidsanställningen kommer att omvandlas till en tillsvidare tjänst på det boende där de arbetar, om de kommer erbjudas tjänst på ett annat boende eller om de kommer skifta status från anställd till arbetslös igen. En minskad ovisshet skulle med största sannolikhet ha positiva konsekvenser för deltagarnas lärandesituation och möjlighet att tillgodogöra sig utbildningen, men också för deras personliga autonomi. Att långsiktigt kunna räkna med att rollen som anställd är den som införlivas med den egna identiteten och i kontrast till självbild som färgats av erfarenhet av arbetslöshet, skulle stärka den personliga autonomi. Dels gäller detta eftersom lön från en fast anställning ger långsiktig stadga åt den personliga ekonomin, dels för att arbetslinjen som norm gör att en stabil position på arbetsmarknaden ger individen status.

Att genom själva anställningen mer beständigt kunna skifta roll från klient till anställd var en viktig komponent i förhållande till deltagarnas upplevelser av Det stegvisa visar vår empiri tydligt. I nuläget blir det inledande året i Det stegvisa snarast att betrakta som ett års provanställning, med möjlighet till förlängning. Ur ett deltagarperspektiv ter sig detta som en lång tid, och frågan är vilka grundantaganden som ligger bakom att provotiden de facto blir längre för serviceassistenter än för andra anställda inom äldreomsorgen. Som vi konstaterat tidigare är Det stegvisa ett initiativ som är fast förankrat i en lång svensk tradition samtidigt som det är innovativt ur ett samtida perspektiv. När många kommunala aktiveringsprogram idag kräver deltagande som motprestation för socialbidrag, innebär deltagande i Det stegvisa istället att själv välja och bli vald. Tidsbegränsningen skapar emellertid tydliga hinder för deltagarna att framgångsrikt genomföra sin utbildning och i förlängningen skapa sig en fast förankring på arbetsmarknaden, som en väg mot personlig autonomi och stärkt medborgarskap. Om detta hinder eliminerades och deltagarna från dag ett kunde lita på att statusen som anställd var deras, inte bara till låns, tror vi att förutsättningarna hade förbättrats avsevärt. En fördel, som vi ser det, med fasta anställningar redan under steg ett är att serviceassistenterna därmed skulle utgöra en mer markant skillnad mot andra lokala och statliga initiativ inom arbetsmarknadspolitiken (som ex extratjänster i välfärden, men också kommunala program där deltagande är knutet till rätten till försörjningsstöd). En fast anställning skulle också innebära en stärkt position för serviceassistenterna på äldreboendena i förhållande till annan personal och chefer. Att vara fast anställd måste, i ljuset av deltagarnas tidigare erfarenheter av arbetsmarknadsinsatser som ofta inte lett till någon fast anställning, betraktas som en viktig aspekt för Det stegvisas förutsättningar att nå sin fulla potential, som ett socialpolitiskt instrument i arbetet med att främja jämlikhet, samhällelig delaktighet och minska skillnaderna i levnadsvillkor i Göteborg.

Om goda relationer som framgångsfaktor

*Relationer* har på olika sätt visat sig vara betydelsefulla när vi zoomar ut och låter data från våra intervjuer och observationer speglas i läsningen av förarbeten och våra samtal med tjänstemän. Sammanhållningen i klassen och kontakten med Suzana visar sig central för känslan av sammanhang och för upplevelsen av att deltagandet i utbildningen är meningsfullt. På olika sätt underlättar goda och tillitsfulla relationer uppfyllandet av syftet med *Det stegvisa*. Omsorgen eleverna visat om varandra när de exempelvis meddelat att klasskamraten sitter fast i trafiken och därför kommer sent har bidragit till ett gott studieklimat, förtroendet för Suzana har öppnat upp för att deltagarna har kunnat ställa frågor om allt ifrån rätten till semester till betydelsen hos ett svårt svenskt ord. Känslan av att samtalen med de gamla på boendena har betytt något för någon har bidragit till upplevelser av meningsfullhet. Sammantaget har allt detta sannolikt gjort att tiden på Studium och tiden ute på boendena har känts viktig även när privatlivet och familjerelationerna har upplevts som oöverstigligt svåra att hantera. An-norlunda uttryckt har studier och arbete ibland varit en trygg hamn att vila vid.

Relationers betydelse är ett tema som uppmärksammades redan tidigt i de tryckta programbeskrivningar av *Det stegvisa* som vi har läst. Även om våra empiriska fynd lyfter delvis nya aspekter av relationer och relationers betydelse för framgång inom ramen för *Det stegvisa*, så betonades exempelvis i projektutlysningen för forskningsmedel att:

Nyckeln i det stegvisa jobb- och kunskapslyftet ligger i att det upprätthålls en återkommande kontakt mellan förvaltningens Vägledningsavdelning och arbetstagaren. Arbetstagaren ska regelbundet erbjudas samtal för att inventera arbetsmarknadssituationen, identifiera önskemål samt utbildnings- och utvecklingsmöjligheter för att på så sätt skapa förutsättningar att ta sig vidare i ett jobb- och kunskapslyft. Detta uppföljnings- och utvecklingsarbete ska fortlöpa stegvis så länge som individen önskar.

I denna skrivning ligger tonvikten på information och kontinuerlig kontakt, men för att 'ett uppföljnings- och utvecklingsarbete' i linje med ovan ska komma till stånd är en relation byggd på ömsesidigt förtroende helt nödvändig.

Samtidigt är de goda relationer vi har noterat under studien delvis sprungna ur oförutsedda konsekvenser. Att klassen blev så mycket mindre än det var planerat för är en sådan. Från organisatorisk horisont skulle detta kunna beskrivas som ett misslyckande. Tanken var att dubbla antalet än vad som blev fallet skulle ha deltagit. Vi tror att den sammanhållning och gruppdynamik vi noterat är en följd av klassen storlek, att gruppen var liten och bestod av ett tiotal personer. Suzanas roll som professionell vän är heller inte något som kalkylerats med från början. En sådan roll kan knappast formaliseras i en befattningsbeskrivning. Den uppstår i relation till andra och axlas endast av någon som är beredd att gå utanför sin yrkesroll. Sammanhållningen i klassen och Suzanas roll som professionell vän var båda tydliga framgångsfaktorer i den del av *Det Stegvisa* som vi har följt.

Dessa faktorer har underlättat för deltagarna att arbeta och lära samtidigt som de otvivelaktigt tidvis har levt under omständigheter som tagit stor kraft i anspråk.

Om brukarinflytande som medel

Brukarinflytande kan betraktas som ett medel för att uppnå såväl statsnyttiga som medborgarcentrerade mål. Vi kan alltså dra slutsatsen att både Suzana som professionell vän och den goda sammanhållningen i klassen har bidragit till att Det stegvisa har stärkt medborgarskapet och ökat den personliga autonomin hos deltagarna. Dessa två relationella faktorer är emellertid svåra att institutionalisera. Rollen som professionell vän måste vara självpåtagen, den går inte att skriva in i en befattningsbeskrivning. Små klasser går förvisso att planera för, men möter sannolikt motstånd ifråga om kostnadseffektivitet. I slutdiskussionens avslutande del utvecklar vi idéerna om brukardelaktighet och brukarinflytande som löper som röda trådar genom hela vår studie.

Som vi redan skrivit tidigt i rapporten så menar vi med *brukarmedverkan* deltagande i verksamheten och med *brukarinflytande* möjligheter att påverka tjänsternas utformning och kvalitet genom deltagande i beslutsprocessen på verkstälighetsnivå. Som en av våra uppgifter under studiens gång har vi sett utmaningen att identifiera potential för att deltagarnas medverkan, brukarmedverkan; ska kunna leda till brukarinflytande. Applicerat på det konkreta empiriska material vår analys utgår från så har vi ställt oss frågan hur erfarenheterna hos de 10 deltagarna i utbildningen till serviceassistent ska kunna främja måluppfyllelse. Här laborerar vi både med de övergripande målen lanserade av Göteborgs stad i Jämlikhetsrapporten; jämlikhet, samhällelig delaktighet och minskade skillnader i livsvillkor och med våra analytiskt formulerade mål: stärkt medborgarskap och personlig autonomi. För att använda en klassisk samhällsvetenskaplig distinktion så innefattar vår fråga såväl statsnyttiga som individcentrerade mål (jfr Lipsky 2010), där vi ser Göteborgs stads mål formulerade i Jämlikhetsrapporten som statsnyttiga; formulerade av kommunen i syfte att främja samhällsnyttan och våra egna analytiska som individcentrerade i det att de utgår från brukarnytta, från ett medborgarperspektiv.

Gap-mending (Heule & Kristiansen 2018) är en metod utvecklad inom ramen för forskning och utbildning inom socialt arbete. I grunden handlar den om att skapa strukturer för kunskapsutbyte och lärande där erfarenheter av att vara brukare tillmäts lika stor betydelse som forskning och professionellt förankrad kunskap. Det är en metod som bygger på möten där alla parter ses som jämlikar och där erfarenheter och kunskaper gemensamt diskuteras. Syftet med Gap-mending är att bidra till en mer reflekterande praktik, men också att skapa bättre och mer ändamålsenliga verksamheter. Metoden är med andra ord inriktad på praktisk nytta. Vetenskaplig kunskap kan förvisso genereras i detta sätt att lära på, men kunskapandet i sig är ett medel. Målet är verksamhetsutveckling. Kunskap betraktas som något som skapas gemensamt av brukarna, professionen, forskningen och som ska bilda bas för bättre verksamheter.

När det gäller arbetsmarknadspolitiska insatser, har det funnits stort utrymme för profession och politik att skapa och utforma program och insatser, ofta med utgångspunkt i vad som kallats 'innovativa idéer' där flera behov tillgodoses samtidigt. Det har varit vanligt med externa finansiärer av och, delvis som en konsekvens av att ansvaret för arbetsmarknadspolitiken utförande har skiftat över tid (jfr Minas et al 2012), så har överblick ofta saknats. Programmen har framstått som fragmentariska och slumpartade för såväl tjänstemän på exempelvis Arbetsförmedlingen och kommunen som för brukare har. Ibland har de till och med uppfattats som meningslösa eller kontraproduktiva, med uppenbara inlåsnings-effekter. Programmen har resulterat i kraftig kritik från forskarhåll (se ex. Angelin 2009, Hollertz 2010, Nybom 2012). I kölvattnet av att arbetsmarknadspolitiken inte motsvarat förväntningarna hos brukare, när förhoppningarna om att deltagande i ett särskilt program eller en specifik praktik grusats och trots stora ansträngningar inte lett till en fast anställning har en frustration vuxit fram. Denna frustration har tids nog också delats av tjänstemän och politiker och kunnat hämta stöd i forskningen. Det stegvisa kan ses som ett svar på denna frustration. Det faktum att konjunkturläget är gynnsamt och att många människor trots det inte kommer in på arbetsmarknaden har förstärkt övertygelsen att arbetsmarknadspolitiska program måste byggas på olika kunskapsformer.

Här menar vi att Gap-mending har potential att skapa skillnad. Insikten om att kunskapsbasen måste breddas om programmen ska kunna leda till de av socialpolitiken uppsatta målen är långt från ny. Karin Tengvald, dåvarande Centrum för utvärdering i socialt arbete (CUS) vid Socialstyrelsen, formulerade det såhär redan för ett femtontal år sedan:

Vilka kan göra anspråk på att kunna säga något om den begränsade, men för det professionella arbetets kvalitet så avgörande frågan om insatsernas värde, resultat och effekter för klienterna/brukarna? Vi har enligt min mening anledning att ta hänsyn till tre kunskapskällor, tre grupper av informanter: klienterna/brukarna, professionen, forskarsamhället" (Tengvald 2003).

Bästa tillgängliga evidens kräver med andra ord att gå från ord till handling beträffande brukarinflytande. Att göra allvar av visionerna om att ta tillvara brukarnas erfarenheter och att systematiskt integrera brukarnas erfarenheter, vetenskapliga rön, och professionellas kunnande kräver mod och resurser. Inom ramen för Det stegvisa har vi ett förslag på hur ett konkret sådant arbete skulle kunna ta form. Vi ser framför oss en vägledningscentral som skulle bidra med vägledning på fler än ett sätt; såväl för verksamhetsutveckling som individuell rådgivning. Här föreställer vi oss en konkret plats att gå till, för deltagarna. Ett ställe där deltagarna har möjlighet att träffa studie- och yrkesvägledare och socialarbetare med kompetens att guida deltagarna i frågor som rör såväl utbildning och arbetsmarknad, som de sociala trygghetssystemen. Med en sådan plats hade tillitsplattformen också blivit till en fysisk plattform. Samtidigt skulle det på denna plats finnas resurser för att systematiskt ta tillvara deltagarnas synpunkter

och erfarenheter och kombinera dessa med de professionellas kunskande, för att bilda kunskapsbas för verksamhetsutveckling.

I nuläget fungerar Suzana som professionell vän och relationen till henne i hög grad som en tillitsplattform, men den relationen är personbunden och rollen som professionell vän har Suzana jämte sin lärarroll. Att institutionalisera tillitsplattformen och inrätta en vägledningscentral tror vi hade kunnat ge deltagarna större möjligheter att skaffa sig överblick över den egna situationen och planera sin framtid. Samtidigt hade en sådan vägledningscentral lagt grunden för ett system, där Göteborgs stad hade gjort verklighet av visionen om att använda bästa möjliga evidens i sina arbetsmarknadspolitiska program.

Metoden Gap-mending föreslår vi som ett inspirerande verktyg för att få till stånd ett banbrytande och brett försök att institutionalisera brukarinflytande i en del av den kommunala verksamheten som fortfarande är relativt outvecklad ifråga om verksamhetsutveckling genom brukardelaktighet. Den föreslagna vägledningscentralen hade både tillfredsställt kommunala behov som har med effektivitet och verksamhetskvalitet att göra, och tillgodosett brukarnas behov av någon att vända sig till med sina frågor. Annorlunda uttryckt hade en vägledningscentral kombinerat statsnyttiga och medborgerliga syften.

## Referenser

- Anderberg, E. (2016) *Skolnära forskningsmetoder*. Studentlitteratur, Lund
- Angelin, A. (2009) *Den dubbla vanmaktens logik. En studie om långvarig arbetslöshet och socialbidragstagande bland unga vuxna*. Socialhögskolan, Lunds universitet
- Antonovsky, A. (1991/2005) *Hälsans mysterium*. Natur och kultur, Stockholm
- Arbetsmiljöverket (2015) *Kvinnors arbetsmiljö 2011-2014 – Slutrapport*. Arbetsmiljöverket, Stockholm
- Asplund, J. (1980) *Socialpsykologiska studier*. AWE/Geber, Stockholm
- Baumberg, Geiger B. (2017) Introduction to the special issue on 'Disability and Conditional Social Security Benefits'. *Journal of Poverty and Social Justice*, 25(2): 101-105
- Barbier, J-C. (2006) *Analyse comparative de l'activation de la protection sociale en France, Grande Bretagne, Allemagne et Danemark, dans le cadre des lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi*. CES - Centre d'économie de la Sorbonne, Paris
- Beresford, P. & Holden, C. (2000) We have choices: globalisation and welfare user movements. *Disability & Society* 15(7): 973-989
- Beresford P. & S. Croft (2004) Service Users and Practitioners Reunited: the Key Component for Social Work Reform *British Journal of Social Work* 34(1): 53-68
- Borghini, V. & Van Berckel, R. (2007) New modes of governance in Italy and the Netherlands: the case of activation policies. *Public Administration*, 85(1): 83-101
- Bothfeld, S. & Betzelt, S. (2011) *Activation and Labour Market Reforms in Europe: Challenges to Social Citizenship*. Springer
- Bothfeld, S. & Betzelt, S. (2013) How Do Activation Policies Affect Social Citizenship? The Issue of Autonomy *Social Policy Review 25: Analysis and debate in social policy*. Policy Press
- Bothfeld, S. (2017) Autonomie – ein Kernbegriff moderner Sozialstaatlichkeit. *Zeitschrift für Sozialreform* 63:3
- Brodkin, E. Z. (2010) Human service organizations and the politics of practice i Hasenfeld, Y. (red.) *Human services as complex organizations*. SAGE, Los Angeles
- Brodkin, E. Z. & Larsen, F. (2013) Changing boundaries: The policies of workfare in the US and Europe. *Poverty & Public Policy*, 5(1): 37-47
- Bryman, A. (2016) *Social research methods*. Oxford University Press
- Bülow, P., Persson Thunqvist D. & Sandén, I. (2012) *Delaktighetens praktik: det professionella samtalets villkor och möjligheter*. Gleerups, Malmö
- Dahlstedt, M. (2009) *Aktiveringens politik: demokrati och medborgarskap för ett nytt millennium*. Liber, Malmö
- Danneris, S. & Herup Nielsen M. (2018) Bringing the client back in: A comparison between political rationality and the experiences of the unemployed. *Social Policy Administration* 52(7): 1441-1454

- Davidsson, T. (2015) *Understödet rationalitet: en genealogisk studie av arbetslinjen under kapitalismen*. Göteborgs universitet
- DeVault, M. L., & McCoy, L. (2006) Institutional ethnography: Using interviews to investigate ruling relations. I Smith, D. (red.) *Institutional ethnography as practice*
- Dir. 1997:101 (1997) Statsrådsberedningen
- Dir. 1998:100 (1998) Justitiedepartementet
- Drugge, U. (2007) *Krisbiografier: utfattiga och mindre fattiga förr*. Bokbox, Malmö
- Ds 1991:18 (1991) Vidga brukarinflytandet: en väg till ökad delaktighet och bättre service. Stockholm, Allmänna förlaget
- Erikson, R., Skans Nordström, O., Sjögren, A., & Åslund, O. (2007) Ungdomars och invandrades inträde på arbetsmarknaden 1985-2003. I *Välfärdsrådets rapport 2006 Fritt inträde? Ungdomars och invandrades väg till det första arbetet*. IFAU, Uppsala
- Gilljam, M. & Jodal, O. (2002) Medborgarnas demokratiuppfattningar. I Holmberg, S. & Weibull, S. (red.) *Det våras för politiken. Trettiotvå artiklar om politik, medier och samhälle*. SOM-institutet, Göteborgs universitet
- Gilljam, M., Jodal, O. & Cliffordson, O. (2003) *Demokratiutveckling i svenska kommuner. En kartläggning av vad som har gjorts*. Centrum för forskning om offentlig sektor (CEFOS), Göteborg
- Gustafsson, K., Aronsson, G., Marklund, S., Wikman, A., Hagman, M. & Floderus, B. (2014). Social integration, socioeconomic conditions and type of ill health preceding disability pension in young women: a Swedish population-based study. *International journal of behavioral medicine*, 21(1): 77-87
- Gynnerstedt, K. (2001) Medborgarskapsteorier i välfärdsfrågor – dimensioner och begrepp. *Socialvetenskaplig tidskrift* 8(4):338-350
- Heidenreich, M. & Aurich-Berheide, P. (2014) European worlds of inclusive activation: The organisational challenges of coordinated service provision. *International Journal of Social Welfare* 23(S1): S6-S22
- Heidenreich, M. & Rice, D. (red.) (2016) *Integrating social and employment policies in Europe: active inclusion and challenges for local welfare governance*. Edward Elgar, Cheltenham, UK
- Hermodsson, A. (1998) *Klientdemokrati - vision och verklighet: en studie i fem kommuner*. Stockholms universitet
- Heule, C. & Kristiansen, A. (2018) Gap-mending as an additional concept in analytical reflections about service user involvement. *Methods and Methodologies of Social Work: Reflecting Professional Interventions*. 56-68
- Hoff, J. (1993) Medborgerskab, brugerrolle og magt. I Andersen, J. (red.) *Medborgerskab - Demokrati og politisk deltagelse*. Andersen, Systime
- Hollertz, K. (2016) Integrated and individualized services: paradoxes in the implementation of labour market policies in Sweden. I Rice D. & Heidenreich, M. (red.) *Integrating social and employment policies in Europe: active inclusion and challenges for local welfare governance*. Edward Elgar Publishing

- Hollertz, K. (2010) *Problemen förgår, lösningarna består: organisering av kommunala insatser för unga arbetslösa med försörjningsproblem*. Socialhögskolan, Lunds universitet
- Holmqvist, M. (2010) The active welfare state and its consequences. *European Societies*, 12(2): 209-230
- Hultqvist, S. (2008) *Om brukardelaktighet i välfärdssystemen: en kunskapsöversikt*. Växjö University Press
- Hultqvist, S. (2014) *Att göra aktivitetsersättning: om målförskjutning och icke-kontakt vid förtidspension för unga*. Linnaeus University Press
- Hultqvist, S. & Kolouh-Söderlund, L. (2015) *Unga vuxna med nedsatt arbetsförmåga – en beskrivning av trygghetssystemen*. Nordens välfärdscenter, Stockholm
- Hultqvist, S. (2016) The Activities, the Success Factor. *In Focus: Mental Health Among Young People*. Nordens Välfärdscenter, Stockholm
- Hultqvist, S. & Salonen, T. (2016) Brukardelaktighet i välfärdsstaten – retorik och praktik. I Denvall, V., Heule, C., Kristiansen, A. (red.) *Social mobilisering - en utmaning för socialt arbete*. Gleerups
- Hultqvist, S. & Nørup I. (2017) *Genus och sjukskrivning i Norden. Vad vet vi och vad vet vi inte?*. Nordens välfärdscenter, Stockholm
- Johansson, H. & Hvinden, B. (2007) Nordic activation reforms in a European context. A distinct universalistic model?. I Johansson, H. & Hvinden, B. (red.) *Citizenship in Nordic Welfare States. Dynamics of Choice, duties and participation in a changing Europe* Palgrave
- Johansson, H. & Hornemann Møller, I. (2009) *Aktivering: arbetsmarknadspolitik och socialt arbete i förändring*. Liber, Malmö
- Junestav, M. (2004) *Arbetslinjer i svensk socialpolitisk debatt och lagstiftning 1930-2001*. Uppsala universitet, Uppsala
- Junestav, M. (2008) Arbetslinjen i sociallagstiftningen: från nödhjälp till aktivitetsgaranti. I Swärd, H. & Egerö, M-A. *Villkorandets politik: fattigdomens premisser och samhällets åtgärder - då och nu* Egalité förlag
- Jämlikhetsrapporten (2017) [https://goteborg.se/wps/wcm/connect/3fe012fe-9367-4bd9-a0e9-52999da2ee7d/J%C3%A4mlikhetsrapporten2017\\_171219.pdf?MOD=AJPERES](https://goteborg.se/wps/wcm/connect/3fe012fe-9367-4bd9-a0e9-52999da2ee7d/J%C3%A4mlikhetsrapporten2017_171219.pdf?MOD=AJPERES) (hämtad 2018-10-12)
- Järkestig-Berggren, U. (2010) *Personligt ombud och förändringsprocesser på det socialpsykiatriska fältet*. Linnéuniversitetet, Växjö
- Koller, V. & Davidson, P. (2008) Social exclusion as conceptual and grammatical metaphor: A cross-genre study of British policy-making. *Discourse and Society* 19(3): 307-331
- Korpi, T., Bäckman, O. & Minas, R. (2015) *Att möta globaliseringen*. Nordic Council of Ministers
- Lalander, P. (2011) *Observationer och etnografi*. Liber, Malmö
- Lipsky, M. (2010) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded ed. New York: Russell Sage Foundation
- Lødemel, I. & Trickey, H. (red.) (2001) *'An offer you can't refuse': workfare in international perspective* Policy Press



- Lönnroos, L. T. & Gustafsson, A. K. (2018) *Nyanlända kvinnors etablering: En komparativ studie av nyanlända kvinnors etablering på arbetsmarknaden i Norden och de etableringspolitiska insatserna*. Nordic Council of Ministers
- Marshall, T. H. (1950) *Citizenship and social class and other essays*. Cambridge
- Martin, J. P. (2015) Activation and active labour market policies in OECD countries: stylised facts and evidence of their effectiveness. *IZA Journal of Labour Policy* 4(4)
- Minas, R., Wright, S., & Van Berkel, R. (2012) Decentralization and centralization. *International Journal of Sociology and Social Policy* 32(5/6), 286-298
- Montin, S. (1998) Lokala demokratiexperiment – exempel och analyser. I *SOU 1998:155, Demokratiutredningens skrift nr 9*. Stockholm.
- Negt, O. (2002) *Arbeit und menschliche Würde*. Steidl Verlag, Göttingen
- Nyblom, J. (2012) *Aktivering av socialbidragstagare – om stöd och kontroll i socialtjänsten*. Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete, Socialhögskolan, Stockholm
- OECD (2012) *Activating jobseekers: How Australia does it*. OECD Publishing, Paris
- OECD (2013) *Activating jobseekers: lessons from seven OECD countries*. I OECD (red.) *OECD Outlook 2013*, OECD Publishing, Paris
- Offe, C. (2011) The Vanishing “ShadowOfTheFuture” - Guy Standing, The Precariat. The New Dangerous Class. (London, Bloomsbury Academic2011) *European Journal of Sociology*, 52(3): 466-474
- Olofsson, J. (1996) *Arbetslöshetsfrågan i historisk belysning: en diskussion om arbetslöshet och social politik i Sverige 1830-1920*. Lunds universitet
- Padgett, D. K. (2016) *Qualitative Methods in Social Work Research*. SAGE publications
- Petersson, J. (2009) Den aktiva arbetsmarknadspolitiken växer fram. I Johansson, H. & Hornemann Möller I. (red.) *Aktivering : arbetsmarknadspolitik och socialt arbete i förändring*. Liber: Malmö
- Prins, R. (2017) *Junge Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen: Rentenvermeidende und aktivierende Massnahmen*. Forschungsbericht Nr. 3/17 Bundesamt für Sozialversicherungen, Bundespublikationen, Bern
- Regeringens proposition 2016/17:50 Kunskap i samverkan – för samhällets utmaningar och stärkt konkurrenskraft
- Rothstein, B. (Red) (1997) *Medborgaren och vår offentliga framtid. Sociala förändringar och välfärd. Perspektiv och alternativ i socialt arbete: dokumentation från FORSA-symposiet 1996*. Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet
- Rothstein, B. (2004) *Förtroende i det multikulturella samhället* SOM-institutet, Göteborg
- Rothstein, B. (2011) Social tillit, lycka, korruption och välfärdsstat. I Holmberg, S., Weibull, L. & Oscarsson, H. (red.) *Lycksalighetens ö*. SOM-institutet, SOM-rapport 52
- Rønning, R. & Solheim L., J. (2000) *Hjelp på egne premisser? Om brukermedvirkning i velferdssektoren*. Gyldendal Akademisk, Oslo

- Rønsen, M. & Skarðhamar, T. (2009) Do welfare-to-work initiatives work? Evidence from an activation programme targeted at social assistance recipients in Norway. *Journal of European Social Policy*, 19(1): 61-77
- Sahlin, I. & Machado, N. (2008) Diskriminering och exkludering. En introduction. *Socialvetenskaplig tidskrift*
- SCB (2011) Tidsanvändningsundersökningen 2010  
[https://www.scb.se/sv\\_/Hitta-statistik/Temaomraden/Jamstallighet/Indikatorer/Jamn-fordelning-av-det-obetalda-hem--och-omsorgsarbetet/Obetalt-arbete/Tid-for-obetalt-arbete-for-personer-2064-ar-efter-aktivitet-201011/](https://www.scb.se/sv_/Hitta-statistik/Temaomraden/Jamstallighet/Indikatorer/Jamn-fordelning-av-det-obetalda-hem--och-omsorgsarbetet/Obetalt-arbete/Tid-for-obetalt-arbete-for-personer-2064-ar-efter-aktivitet-201011/)  
 (hämtad 2019-01-19)
- Smith, D. (2005) *Institutional ethnography: a sociology for people*. AltaMira Press, Walnut Creek, CA
- Socialstyrelsens termbank: <http://termbank.socialstyrelsen.se/?TermId=531&SrcLang=sv> (hämtad 2018-12-28)
- Solheim, L. J. (2009) Frå stønad til arbeid - med hjelp som monnar?: kvalifiseringsarbeid i empowermentperspektiv. *Tidsskrift for velferdsforskning* 2(1):3-15
- Solheim, L. J. (2011) Marginalitet och socialt kapital. I Starrin, B. & Rønning, R. (red.) *Socialt kapital: i ett välfärdsperspektiv*. Malmö: Liber
- SOU 2000:1 (2000) *En uthållig demokrati! politik för folkstyrelse på 2000-talet*. Demokratiutredningens betänkande Fritzes offentliga publikationer, Stockholm
- Standing, G. (2011) *The precariat: the new dangerous class*. Bloomsbury Academic, London
- SFS 2003:460 (2003) Lag om etikprövning av forskning som avser människor
- Ståhl, C., Seing, I. (2014) Arbetslinjer och arbetsförmåga i det svenska socialförsäkringssystemet i Ekberg, K. (red) *Den relativa arbetsförmågan: Teoretiska och praktiska perspektiv*. Studentlitteratur, Lund
- Swärd, H. & Egerö, M-A. (red.) (2008) *Villkorandets politik: fattigdomens premisser och samhällets åtgärder - då och nu*. 1. uppl. Égalité, Malmö
- Tengvald, K. (2003) *Evidensbaserad praktik – om strävan att öka kunskaperna om verkningfulla insatser*. Perspektiv på kunskapsutveckling inom socialtjänsten, 25.
- Vedung, E. & Dahlberg, M. (2013) *Demokrati och brukarutvärdering*. Studentlitteratur, Lund
- Vlandas, T. (2013) Mixing apples with oranges? Partisanship and active labour market policies in Europe. *Journal of European Social Policy*, 23(1): 3-20
- Vikman, U. & Westerberg A. (2017) *Arbetar kommunerna på samma sätt? Om kommunal variation inom arbetsmarknadspolitiken*. IFAU-Rapport 2017: 7, IFAU, Uppsala
- Wallman Lundåsen, S., & Trägårdh, L. (2016) *Civilsamhälle, social sammanhållning och tillit: Rapport till Kommissionen för ett socialt hållbart Stockholm*. Stockholms stad

Webbsida kopplad till not 4: [https://goteborg.se/wps/portal/enhetsida/jamlikt-goteborg/fokusomraden/Forutsattningar-for-ar-bete!/ut/p/z1/04\\_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfj08ziTYzcDQy9TAy9\\_Q1dLA0cjS19gn0cnQ1DfA30wwkpiAJKG-AAjgb6XvpR6Tn5SRCrHPOSjC3S9aOKUtNSi1KL9EqLg-MIZJSUFxVaqBqoG5eXleun5-ek5qXrJ-bmqBti0ZOQXl-hHoKrUL8iN-qPJJDXcEACdivZ8!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/](https://goteborg.se/wps/portal/enhetsida/jamlikt-goteborg/fokusomraden/Forutsattningar-for-ar-bete!/ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfj08ziTYzcDQy9TAy9_Q1dLA0cjS19gn0cnQ1DfA30wwkpiAJKG-AAjgb6XvpR6Tn5SRCrHPOSjC3S9aOKUtNSi1KL9EqLg-MIZJSUFxVaqBqoG5eXleun5-ek5qXrJ-bmqBti0ZOQXl-hHoKrUL8iN-qPJJDXcEACdivZ8!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/)

## Bilaga 1 Intervjuguide nyckelpersoner

### Då

Vad är din roll och på vilket sätt är du involverad i det Stegvisa jobb och kunskapslyftet?

Hur, när och var föddes tankarna på *Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet*? Vilka personer/aktörer har varit drivande?

Vilket problem var de här tankarna lösningen på?

Vilka såg du som målgrupp när projektet formulerades?

Hur förhåller sig Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet till utbildnings- och arbetsmarknadspolitik i andra delar av välfärdsstaten? Viken är relationen till ex Skolverket och Arbetsförmedlingen?

### Nu

Hur skulle du beskriva *Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet* för någon som aldrig har hört talas om det?

Vad är unikt, vad skiljer det från gängse kommunal utbildnings- och arbetsmarknadspolitik?

Blev det som du tänkt dig? Vad blev annorlunda, bättre? Sämre? Något som förvånat, varit svårt att förutsäga?

Hade upplägget sett annorlunda ut om du hade gjort om det eller hade du gjort på samma vis om du fick göra om?

Är målgruppen den på förhand tänkta målgruppen?

Vilka personer är nyckelpersoner?

Vilka funktioner är nyckelfunktioner?

Vilka partners är nyckelpartners?

### **Framtid**

Hur ser du på framtiden för *Det stegvisa jobb- och kunskapslyftet*?

Är *Det stegvisa- jobb- och kunskapslyftet* ett koncept att sprida till andra delar av Sverige/Norden?

### **Övrigt:**

Är det något du vill tillägga för att vi bättre ska förstå *Det stegvisa jobb och kunskapslyftet*?

## Bilaga 2: Intervjuguide deltagare

### Innan serviceassistent:

- Hur kom det sig att du började utbildningen till serviceassistent?

### Under utbildning

- Hur tycker du att det är att utbilda dig till serviceassistent?
- Finns det något du skulle vilja ändra på? Vad? Varför?
- Vad är det bästa med utbildningen?
- Vad är det sämsta?

### Serviceassistent i ett sammanhang:

- Har du varit med i andra projekt (från arbetsförmedling/kommun eller liknande?)
- Vad betyder det att det är kommunen och inte arbetsförmedlingen som anordnar?

### Sammanhang och nätverk:

- Kan du berätta lite om dig själv – vem är du?
- Var bor du och med vem?
- Vad gör du på fritiden – hur ser en vanlig vecka ut?
- Vilka professionella har du kontakt med (lärare, vårdpersonal, socialarbetare, arbetsförmedlare etc.)?
- Om ja, vilka av de professionella är viktiga för dig? Hur, och varför är de viktiga?

### Arbete och framtid:

- Hur ser du på möjligheter till arbete– på sikt?

Kan du säga något om din bakgrund

- Hur gammal är du och var är du uppvuxen?
- Var har du gått i skolan? Hur länge?
- Har du arbetat? Med vad, var och hur länge?

Övrigt:

- Är det något du vill tillägga för att jag ska förstå din situation bättre?



[www.soch.lu.se](http://www.soch.lu.se)

LUND UNIVERSITY

PO Box 117  
SE-221 00 Lund  
+46 46-222 00 00  
[www.lu.se](http://www.lu.se)