

GÖTEBORGS UNIVERSITET
Sociologiska institutionen

“Tråkigt att de inte lyssnar - De lägger sig i hela tiden”

Om upplevelsen av myndigheters bemötande ur ett
genusperspektiv

Examensarbete för kandidat i Sociologi 15 hp

Kirti John
Liselott Lindén

Gunilla Bergström Casinowski

Januari 2012

Innehållsförteckning

Abstract.....
1. Inledning	5
2. Syfte och frågeställningar	5
3. Bakgrund.....	6
4. Teori och tidigare forskning.....	6
4.1 Teori	7
4.1.1 Genuskontraktet	7
4.1.2 Det könsuppdelade arbetet.....	7
4.2 Tidigare forskning.....	8
4.2.1 Handläggarens dubbla roll	9
4.2.2 Mötet med handläggaren	10
5. Metod.....	11
5.1 Val av metod	11
5.2 Urval och bortfallsanalys.....	12
5.3 Operationalisering.....	13
5.3.1 Bakgrund	13
5.3.2 Sysselsättning och aktiviteter.....	14
5.3.3 Bemötande av myndigheter	14
5.4 Etiska överväganden	15
6. Resultat och analys.....	16
6.1 Deltagarnas bakgrund.....	16
6.2 Bemötande från myndigheter – generell bild	17
6.3 Bemötande från myndigheter – skillnader mellan män och kvinnor	18
6.3.1 Arbetsförmedlingen.....	18
6.3.2 Försäkringskassan	21
6.3.3 Socialtjänsten	23
7. Sammanfattande diskussion	25
8. Litteratur och källförteckning	27
Appendix I.....
Appendix II
Bilaga I: Enkät
Bilaga II: Introduktionsbrev
Bilaga III: Populärvetenskaplig framställning

Abstract

The aim of this study is to shed light on how the participants in the project “Jobbinvestering”, which is run by Kävlinge kommun, experience the meeting with the administrative officers at the Public Employment Service, Social Insurance Agency and Social Services. The goal is to examine their experiences with the help of gender theory and more specifically, the theory of the gender contract. Through quantitative methods, we have gathered data by performing 39 telephone interviews. The interviews were structured and followed a survey like format, with space for the participants to leave extra comments. Because of these comments, and the low response rate in the group, our analysis turned to be more of a qualitative method.

Results showed that most of the participants, both men and women, had positive experiences with the agencies. The Social Insurance Agency were the ones who received more negative feedback. The differences in opinions that did show between men and women were also of different sorts. The criticism showed signs that men and women could be treated differently because of their gender and the gender contract was revealed in this difference. The positive response could also have been due to the participants’ dependency on these agencies.

Titel: “Tråkigt att de inte lyssnar - De lägger sig i hela tiden” - Om upplevelsen av myndigheters bemötande ur ett genusperspektiv

Författare: Kirti John och Liselott Lindén

Handledare: Gunilla Bergström-Casinowski

Examinator: Mattias Bengtsson

Typ av arbete: Examinationsarbete för kandidat i sociologi 15 hp

Tidpunkt: 18 Januari 2012

Antal tecken inkl. blanksteg: 57191

Syfte och frågeställningar: *Syftet* med vår studie är att undersöka hur de personer som deltagit i Jobbinvestering upplever det bemötande de fått från sina handläggare på myndigheterna Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Socialtjänsten, samt att analysera deras svar utifrån genusteori.

Frågeställningar: Hur har deltagarna i Jobbinvestering upplevt bemötandet från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Socialtjänsten? Skiljer sig erfarenheterna åt män och kvinnor emellan? Hur kan deras erfarenheter förklaras utifrån ett genusperspektiv?

Metod och material: Vår undersökning rör deltagarnas upplevelser, något som vi valt att undersöka kvantitativt. Forskningsfrågan var riktad som en mer allmän bild av deltagarnas upplevelser och för att fånga den valde vi att utföra undersökningen på ett kvantitativt sätt. För att motverka ett högt bortfall valde vi att inte skicka ut postenkäter utan istället utföra strukturerade intervjuer per telefon. 39 intervjuer gjordes per telefon.

Huvudresultat: Deltagarna i Jobbinvestering har i hög grad varit positiva till myndigheternas bemötande, något mer kritiska till Försäkringskassan. Bortfallet har varit stort, vilket sannolikt har påverkat resultatet. Skillnaderna mellan män och kvinnors svar är överlag små. Till viss del riktas ändå ros och ris mot olika påståenden, vilket skulle kunna innebära att genuskontraktet inverkar vid bemötandet och att både män och kvinnor märker av detta i negativ bemärkelse. Kontraktet finns med i mötet, både hos handläggarna och de sökande, och faktumet att handläggarna har ett visst utrymme att agera ger genuskontraktet spelrum att verka.

Nyckelord: bemötande, genus, myndigheter, arbetslösa, sjukskrivna

1. Inledning

Arbetslösheten i Sverige låg i november 2011 på 6,7% och andelen långtidsarbetslösa (arbetslösa i mer än sex månader) i gruppen var 32,4% (Statistiska centralbyrån, 2011). Den ökande arbetslösheten på 1990-talet kröp in i 2000-talets Sverige och är idag ett växande problem (Hallsten 1998). Arbetslöshet skapar inte bara oro och utanförskap, utan forskning har visat att arbetslösa oftast har sämre hälsa än de som arbetar. Det kan finnas två förklaringar till detta – arbetslöshet skapar ohälsa och ohälsa skapar arbetslöshet (Hallsten 1998). Det är framförallt den psykiska hälsan som blivit sämre då andelen som upplever att arbetet är psykiskt påfrestande har ökat (ibid).

Arbetsmarknaden är idag fortfarande olika för kvinnor och män i avseende på yrke och möjligheter. Det finns sorteringsprinciper som sorterar kvinnor och män till olika branscher och yrken. Dessutom tilldelas män i större utsträckning högre och mer kvalificerade jobb samt ledande positioner än kvinnor (Soidre 2002:376).

Forskning har visat att män och kvinnor inte bara behandlas olika på arbetsmarknaden, men också av de organisationer som finns för att hjälpa dem (Bergendorff & Morner 2009:17; Rantakeisu 2009:6). Med bakgrund av detta, har Kävlinge kommun efterfrågat en studie som undersöker hur handläggare på dessa organisationer bemöter människor ur ett genusperspektiv. Mer specifikt, hur de män och kvinnor som finns inskrivna i kommunens projekt ”Jobbinvestering” upplever att de blivit bemötta på Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Socialtjänsten. Jobbinvestering syftar till att hjälpa långtidsarbetslösa och långtidssjukskrivna in på arbetsmarknaden genom att erbjuda dem individuell handledning och praktik (Jobbinvestering 2011).

Uppsatsen tar hjälp av genusteori om genuskontraktet, och tidigare forskning för att försöka förklara människors upplevelser av handläggares bemötande. Genuskontraktet talar om ett osynligt kontrakt mellan män och kvinnor som förutbestämmer deras roller. Mannen är traditionellt försörjaren och kvinnan tar hand om hemmet och familjen (Hirdman 2001:85). Detta leder till att män och kvinnor behandlas olika även på arbetsmarknaden (Soidre 2002:376) och i andra delar av samhället.

2. Syfte och frågeställningar

Syftet med vår studie är att undersöka hur de personer som deltagit i Jobbinvestering upplever det bemötande de fått från sina handläggare på myndigheterna Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Socialtjänsten, samt att analysera deras svar utifrån genusteori.

Vi har tre frågeställningar:

- Hur har deltagarna i Jobbinvestering upplevt bemötandet från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Socialtjänsten?
- Skiljer sig erfarenheterna åt män och kvinnor emellan?
- Hur kan deras erfarenheter förklaras utifrån ett genusperspektiv?

3. Bakgrund

Här följer en beskrivning av projektet Jobbinvestering, som legat till grund för den här studien. De personer vi intervjuat för studien har alla varit eller är för närvarande inskrivna i projektet. Jobbinvestering är ett EU-finansierat projekt i Kävlinge kommun med syfte att hjälpa människor in på arbetsmarknaden. Projektet startade 2008 och kommer att fortsätta till januari 2013 (Kävlinge kommuns hemsida, 2011).

Kävlinge lärocentrum arbetar tillsammans med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Socialtjänsten för att hjälpa arbetslösa och sjukskrivna in i arbetslivet. 70-75% av dessa får arbete. Jobbinvestering vänder sig till de 25-30% som inte kommit in på arbetsmarknaden (Jobbinvesterings hemsida, 2011). Förutom långtidsarbetslösa och personer med tidsbegränsad sjuksättning består målgruppen för projektet av de unga, i åldern 18-24 år, som är inskrivna på Arbetsförmedlingen i samt alla inskrivna på Socialtjänsten.

Huvuddragen i Jobbinvesterings metod är individuell handledning och praktik. Varje deltagare får via Jobbinvestering en egen mentor. Mentorernas uppgift är att handleda individen, på ett mer individuellt plan och mer ingående än vad det finns möjlighet för hos myndigheternas handläggare (ibid).

4. Teori och tidigare forskning

Nedan kommer vi att presentera begreppet genus samt teorier om genuskontraktet. Vi kommer också att titta på hur detta spelar in i arbetslivet och ger en könsuppdelad arbetsmarknad. Under rubriken tidigare forskning presenterar vi tidigare undersökningar om Försäkringskassan, Socialtjänsten och Arbetsförmedlingen som gjorts ur ett jämställdhetsperspektiv. Vi diskuterar här även myndigheternas dubbla roller, och vilka följder det får i mötet med sökande.

4. 1. Teori

4.1.1. Genuskontraktet

Genus är det begrepp som tillskrivs de normer under vilka människor formas in till Man och Kvinna (Hirdman 2001:11). Med genus menas inte den biologiska skillnaden i kön, utan de samhälleliga strukturer som formar de sociala roller som män och kvinnor placeras i på grund av sitt kön (2001:13). Rollerna ter sig olika och förändras över tid, men hierarkin är densamma, mannen är det starkare könet och kvinnan den svaga (2001:28). Kvinnan är den som föder barn och är på grund av denna sin biologi underordnad mannen och detta är argumentet som legitimerar denna ordning (2001:82). Mannens uppgift är således att ta hand om och försörja kvinnan, kvinnans att vårda familjen och hemmet, detta är den "naturliga" ordningen (2001:85-86). Detta utgör av Hirdman det så kallade "genuskontraktet" (2001:59). Kontrakter gör kvinnan beroende av mannen eftersom det är han som har makten. Det är genom mannens tillåtelse som kvinnan får vara och existera (2001:89). I sitt försök att utvecklas inom begränsningen, förstärker kvinnan kontraktet istället för att bryta sig loss. Det är trots allt mannen som kan ge kvinnan tillåtelse att bryta sig loss genuskontraktet (2001:91).

Genuskontraktet innebär också att vi har olika förväntningar på män och kvinnor i samhället, om hur de bör vara, vad de bör göra, hur de ska tänka, vad som är kvinnliga respektive manliga egenskaper. De genomsyrar även arbetslivet eftersom vi lär oss dessa könsnormer och värderingar i tidig ålder. Vi anammar alltså de förväntningar som ställs på oss som män och kvinnor redan som barn (Soidre 2002:368).

4.1.2. Det könsuppdelade arbetet

Arbetet i samhället är strukturerat efter kön. Dels finns det betalt arbete, som står för försörjningen, dels finns det obetaldt arbete i hemmet, omsorgs- och hushållsarbete. Studier visar att män i högre utsträckning arbetar med avlönat arbete och kvinnor med oavlönat. Trots att kvinnan arbetar heltid med avlönat arbete, är det också kvinnan som tar det största ansvaret för arbetet hemma (Soidre 2002:372). Den största restriktionen för att kvinnan ska kunna förvärvsarbeta utanför hemmet är just det oavlönade omsorgs- och hushållsarbete, eftersom det upptar en stor del av kvinnans tid (2002:373).

Välfärdsstaten har genom åtgärder skapat institutioner som avlastar kvinnorna från hemarbetet (Soidre 2002:374). Med dessa institutioner menas främst vård, skola och omsorg. De fungerar avlastande på omsorgsarbetet, men det är också där den stora arbetsmarknaden för kvinnor finns. Detta leder till den könssegregerade arbetsmarknaden (ibid).

Arbetsmarknaden är könssegregerad både vertikalt och horisontellt (Roth 2007:43; Soidre 2002:376). Den vertikala segregeringen innebär att kvinnor och män återfinns i olika branscher och yrken. Kvinnor arbetar med detaljhandel, administration och omsorg, medan män arbetar med tillverknings- och tekniskt inriktade yrken (Roth 2007:43). Antalet mer jämställda branscher har under 1990- och tidigt 2000-tal ökat något. Detta beror främst på att kvinnor tar sig in i mansdominerade branscher, inte tvärtom (2007:44). Den horisontella segregeringen innebär en hierarkisk uppdelning. Få kvinnor återfinns på ledande poster, och detta trots att kvinnor är lika eller mer välutbildade än män (2007:58). Män tilldelas i större uträkning högre och mer kvalificerande samt ledande positioner än kvinnor och kvinnor blir således underordnade männen (Soidre 2002:376).

En annan typ av diskriminering som finns på arbetsmarknaden är statistisk diskriminering. Det innebär att arbetsgivare kan dra slutsatser om enskilda personers produktivitet och andra förmågor, grundade på allmänna uppfattningar eller statistiska skillnader mellan män och kvinnor. Eftersom männen har varit en del av arbetslivet längre än kvinnorna, anses de vara normen för hur en arbetare ska vara. Arbetslivet är utformat efter mäns livsvillkor och därför kan män statistiskt sett verka mer produktiva än kvinnor (Soidre 2002:389).

4.2 Tidigare forskning

En studie som gjorts av Försäkringskassan 2009 visar hur trots de stadgar om jämställdhet som finns på policy nivå, sker en särbehandling vid implementeringen (Bergendorff & Morner 2009:17). Myndighetspersonerna bär genuskontraktet med sig, och det är normerna som implementeras snarare än den policy som myndigheten siktar till att bedriva (Bergendorff & Morner 2009:7; Hirdman 2001:98). Den man eller kvinna som söker hjälp är inte heller fri från detta kontrakt och kan också förstärka de ”genustypiska” relationerna till myndighetspersonen (Bergendorff & Morner 2009:13).

Andra studier som gjorts på Försäkringskassan visar hur långtidssjukskrivna män och kvinnor behandlas radikalt olika. Studier har visat att kvinnor i mycket högre grad än män har svårare att få mer detaljerade och specifika diagnoser i Sverige (Bergendorff & Morner 2009:13). Enligt Bergendorff och Morner kan en orsak till detta vara att mycket av den medicinska forskningen bedrivs på män och därmed finns mer kunskap om sjukdomar som drabbar just män. Män väntar dock längre än kvinnor med att besöka läkare och dör därmed oftare av sjukdomar som kunde behandlats om de uppdagats (ibid).

Studier visar att trots att både män och kvinnor deltagit i olika aktiviteter för att komma in i arbetslivet, har myndighetspersoner särbehandlat männen och gett dem mer stöd att komma tillbaka i arbete (Kullberg 2002:109). De har dessutom givits förtur och mer hjälp. I interaktionen mellan myndighetspersoner och deras klienter, ser vi en stor skillnad när det kommer till tal om bidrag och arbete (ibid). En studie av Kullberg visade hur samtal mellan handläggare på Socialtjänsten och deras klienter skiljde sig åt beroende på om klienten var man eller kvinna (2002:110). Klienterna var alla ensamstående män och kvinnor som sökte socialbidrag. I samtalen med männen fanns ett fokus på arbete och varför mannen ifråga inte hade ett, samt vilka åtgärder mannen borde finnas i för att snarast få ett arbete. I kvinnans fall talades det mycket lite om att hon borde arbeta utan mer om detaljerna kring bidraget. Det fanns en förväntan på att männen i högre utsträckning bör kunna försörja sig själva än kvinnorna (ibid).

4.2.1 Handläggarens dubbla roll

Individen åtar sig en ny roll då den skriver in sig hos Arbetsförmedlingen, rollen som arbetssökande. Rollen är delvis konstruerad utav Arbetsförmedlingen som myndighet, men också utav den enskilde handläggaren (Walter 2011:49). Dennes uppgift är att hjälpa den arbetssökande individen till ett arbete och vägen dit börjar med att skapa en handlingsplan. Detta sker i samråd mellan den arbetssökande och dennes handläggare. Handlingsplanen fastställer vilka typer av arbeten den arbetssökande ska söka samt hur detta ska gå till (2011:54). Den visar på så sätt hur den arbetssökande ska bete sig i sitt sökande efter arbete och vad som förväntas från myndighetens håll (2011:55). Det är en överenskommelse mellan den arbetssökande och handläggaren. Parterna är i mycket olika maktpositioner, då det är handläggaren som avgör prestationen hos den arbetssökande. Om denne inte accepterar eller följer handlingsplanen, riskerar han eller hon sanktioner som i sin tur hotar försörjningen (ibid). Handläggarens funktion är således tvådelad, både som stödjare men också kontrollerande (2011:52).

Lipsky skriver om gräsrotsbyråkratier, myndigheter vars uppgift är att interagera med samhällets invånare och i mångt allokera bidrag (1980:xi). Människor som kommer i kontakt med dessa myndigheter har i regel inga andra alternativ. Att de sökt sig till myndigheten kan vara en ofrivillig, men oundviklig handling (1980:54). Personen kan välja att anpassa sig till de regelverk som finns, att acceptera de beslut som fattas och de krav som ställs från myndighetens håll, eller att inte anpassa sig. I de flesta fall väljer klienten att acceptera handläggarnas position och krav/beslut eftersom denne inser att det inte tjänar något till att

göra det motsatta. En annan orsak kan vara att klienten helt enkelt accepterar de beslut som fattas eftersom dessa är till dennes fördel. Valfriheten är därmed för klienten i denna situation mycket liten (1980:57).

4.2.2. Mötet med handläggaren

I en forskningsrapport från 2009 undersöker Ulla Rantakeisu mötet på Arbetsförmedlingen utifrån klass- och könsaspekter. Genom 18 intervjuer med arbetslösa ungdomar och handläggare finner hon att båda aspekterna är medverkande vid mötet. Arbetsförmedlingen har, som vi konstaterat, en kontrollerade funktion. Den verkar dock i praktiken se olika ut för kvinnorna och männen i Rantakeisus undersökning.

Förutsättningen för att få ersättning vid arbetslöshet är att den arbetslösa är aktiv i sitt sökande (Rantakeisu 2009:17). Handläggaren vid Arbetsförmedlingen hänvisar till "lämpliga arbeten" som den arbetslösa anvisas att söka. Det är Arbetsförmedlingen som avgör vilka arbeten som är lämpliga, den sökande har inget formellt inflytande över processen. Den som inte söker dessa anvisade jobb riskerar att förlora arbetslöshetsersättningen (ibid). Männen i Rantakeisus undersökning fann det ändå möjligt att i praktiken slippa söka de jobb de själva inte ansåg lämpliga. Motiv som att jobben var "kvinnojobb", hade fel karaktär eller var felplacerade i yrkeshierarkin ledde till att männen utan konsekvenser slapp söka vissa jobb (2009:47). Kvinnorna i studien gavs inte samma förhandlingsmöjlighet. De hade i högre utsträckning erfarenhet av okvalificerade jobb och deltidsarbeten (ibid).

I en annan undersökning har Lund och Ramsby (2007) som en fallstudie undersökt mötet mellan arbetssökande och handläggare på en Arbetsförmedling, för att se om fördomar inverkar vid mötet. Sammantaget konstaterar Lund och Ramsby att Arbetsförmedlingen i deras studie i flera fall agerar som "dörrvakt" snarare än "dörröppnare" (2007:438). Detta försämrar inte bara de sökandes chans i arbetslivet, utan undergräver deras förtroende för myndigheter överlag (2007:436). Detta grundar sig i en konflikt mellan "individcentrerade" och "kvantitetscenterade" mål (2007:421). Problemet hänger ihop med handläggarnas olika roller. Förutom att vägleda personer in på arbetsmarknaden (individcentrerat mål), så har handläggarna också krav på sig att fylla de program och platser som Arbetsförmedlingen erbjuder (kvantitetcenterade mål). Här finns det en risk att de som genom fördomar inte anses ha kapacitet på arbetsmarknaden i större grad inte får gehör för sina egna önskningar utan snarare hamnar i åtgärder som de inte nödvändigtvis vill ha och som inte leder till arbete (2007:426). Detta innebär alltså att de personer som redan har svårt att slå sig in på arbetsmarknaden på grund av rådande fördomar dessutom riskerar bli sämre bemötta av

samhällets organisationer. Soidre konstaterar att mannen är normen för "arbetaren" (2002:389), och kvinnor ligger därmed riskzonen för att drabbas av dessa fördomar.

Lund och Ramsby beskriver tre olika tendenser, för att visa hur fördomar påverkar mötet mellan handläggaren och de arbetssökande. "Det innehållslösa bemötandet" leder varken till arbete, information eller vägledning (2007:429). Utebliven information kan inte bara antas öka frustrationen, det slår dessutom extra hårt mot dem som mest behöver stöd då grupper med mindre nätverk har svårt att kompensera för missad information på annat håll (2007:429-430). Den andra tendensen är "det kategoriserande bemötandet". Det kännetecknas av dubbla budskap, där det finns en diskrepans mellan att "göra vad man vill" och vad man "klarar av" (2007:432). Det tredje bemötandet är "ett givande bemötande om man själv är rustad". Den som själv är ståpåig och aktiv kan få mycket bra hjälp från myndigheten (2007:434).

5. Metod

I metoddelen förklarar vi vilken metod vi har valt för att samla in material och varför. Vi berättar vidare om urvalet, operationalisering av våra frågeställningar och de etiska aspekterna.

5.1 Val av metod

Kvantitativ forskning syftar till att genom mätning finna kausala förhållanden som kan ge en generaliserande bild av en företeelse (Bryman 2011:168). Vår undersökning rör deltagarnas upplevelser, något som vi valt att undersöka kvantitativt. En kvalitativ forskningsstrategi hade också varit möjlig, eftersom upplevelser ofta undersöks kvalitativt (2011:424). Djupintervjuer med ett fåtal deltagare hade gett oss en helt annan bild då vi istället hade velat förstå situationen för dessa enskilda personer (2011:362). Forskningsfrågan var dock riktad som en mer allmän bild av deltagarnas upplevelser och för att fånga den valde vi att utföra undersökningen på ett kvantitativt sätt. För att motverka ett högt bortfall valde vi att inte skicka ut postenkäter utan istället utföra strukturerade intervjuer per telefon (2011:231). Det skulle möjliggöra genomförandet av ett större antal intervjuer inom tidsramen för undersökningen, eftersom det underlättar frågandet, kodningen och jämförelse av svaren (2011:203). I en intervjusituation har vi dessutom chans att förklara oklarheter i frågorna, upptäcka alternativ som möjligtvis saknas och se vilka frågor det råder stor osäkerhet kring (2011:229). Därmed kan vi förhindra en systematisk snedfördelning och höjer reliabiliteten

(Ejlertsson 2005:103). För att tillgodose kravet på replikerbarhet är vi även noga med att beskriva vårt tillvägagångssätt under intervjuer och kodning (Bryman 2011:66). Eftersom vi använder en tvärsnittsdesign, kan vi undersöka flera fall och jämföra svaren för att hitta sambandsmönster (2011:64). Tvärsnittsdesign innebär att forskaren samlar in data från mer än ett fall vid en viss tidpunkt. Materialet är kvantifierbart och kopplas till en eller fler variabler som sedan granskas för att avslöja eventuella mönster och samband i materialet (ibid.).

Tanken från början var att göra statistiska analyser där etnicitet, klass, ålder och utbildningsbakgrund skulle kunna hjälpa att visa på eventuella könseffekter. På grund av det stora bortfallet blev inte detta möjligt, men enkäten är konstruerad mot bakgrund av den utgångspunkten (se Bilaga 1).

Under intervjuens gång gavs möjlighet till deltagarna att komma med egna reflektioner och åsikter om det bemötande de fått. Dessa kom att lyfta fram aspekter som kändes relevanta och värdefulla för deltagarna. Vi beslutade därmed att ta tillvara på de kommentarer vi fått, för att så skapa en mer nyanserad och mer djupgående bild av situationen för deltagarna i studien. De är tänkta att fungera som ett komplement till den information vi fått genom de strukturerade intervjuerna.

5.2. Urval och bortfallsanalys

Den population vi vänder oss till är nuvarande och tidigare deltagare i Jobbinvestering. 104 personer har hittills deltagit eller är för närvarande inskrivna i projektet. Urvalet skedde redan hos Jobbinvestering, där tolv personer valdes bort av mentorerna i projektet eftersom de ansågs vara för känsliga för att intervjuas. Det handlar om personer med långvariga eller tillfälliga psykiska hinder. Dessa personer fick inte information om studien.

92 personer utgjorde vårt urval. Kävlinge kommun tillhandahöll kontaktuppgifter till deltagarna och skickade ut vårt informationsbrev per post. De valde också att informera om studien genom mentorerna som skickade ut SMS till deltagarna. Att undersökningen utförs i samarbete med Kävlinge kommun hoppas vi att inger förtroende, och att vi därmed kan övertyga tveksamma deltagare att ställa upp (Ejlertsson 2005:44). Samtidigt står deltagarna i flera fall i beroendeställning till kommunen. Problematiken i detta behandlas under rubriken *Etiska överväganden*.

Av de 92 personerna kunde vi genomföra telefonintervjuer med 39 personer. 18 personer tackade nej direkt vid information om studien, och ytterligare nio vid tillfället för intervjun. Totalt var nio nummer ej aktiva och 17 personer fick vi inte tag på inom tidsramen. Våra 39 intervjupersoner består av 21 män och 18 kvinnor.

Vårt urvalssätt sänker reliabiliteten och vi har anledning att tro att de som tackat nej samt de som blivit bortplockade kan skilja sig från de vi fått tag på. Därmed kan vi inte generalisera vårt resultat till hela populationen (Bryman 2011:181). De 39 deltagarna som vi har intervjuat utgör 37,5% utav de 104 personer som varit i kontakt med Jobbinvestering. Populationen har en fördelning på 53 kvinnor och 51 män, alltså 51% kvinnor och 49% män. Detta visar på en mycket jämn fördelning mellan könen. Fördelningen på våra respondenter är 18 kvinnor och 21 män, dvs 46,2% kvinnor och 53,8% män. Vårt urval är alltså likt populationen i det avseendet att det är jämn fördelning av kvinnor och män, men männen överväger något i vårt urval.

5.3. Operationalisering

Frågorna vi vill undersöka är av två olika karaktär; de består dels av frågor kring hur de upplevt bemötandet från Arbetsförmedling, Försäkringskassan och Socialtjänst, dels av bakgrundsfrågor om deltagarna.

Vi ville hålla enkäten någorlunda kort. På så sätt hoppades vi kunna hålla intervjupersonernas intresse uppe genom hela intervjun. Genom att inleda med sakliga och vad vi uppfattade som oprovocerande frågor hoppades vi få deltagarna att slappna av i intervjusituationen (Ejlertsson 2005:99).

Vi lät vår kontakt på Kävlinge kommun ta del av enkäten och komma med synpunkter innan vi började intervjua. Detta för att förhindra faktafel i frågorna, missade svarsalternativ eller att någon viktig fråga skulle saknas. De kommentarer vi fick ledde till att vi lade till några frågor om vilka aktiviteter de deltagit i. Vi anpassade även åldersklassificeringarna efter Kävlinge kommuns standard.

5.3.1. Bakgrund

Bakgrundsfrågorna består till största delen av frågor med fasta svarsalternativ. Detta för att göra intervjusituationerna så lika som möjligt och svaren jämförbara (Bryman 2011: 203). Vi vill här få information om personernas ålder, kön, klass, etnisk bakgrund, utbildning samt föräldrars bakgrund. Dessa variabler var till en början tänkta som kontrollvariabler då vi skulle undersöka problematiken i upplevelsen av bemötandet från en könsperspektiv. I Rantakeisus rapport (2009) var kön och klass viktiga faktorer för vilka erfarenheter man hade av Arbetsförmedlingen. I vår studie valde vi att väga samman deltagarens utbildning med föräldrarnas utbildningsbakgrund samt yrke, för att på så vis markera en socioekonomisk tillhörighet. Det fick bli vår klassmarkering. Klass är en viktig faktor för vilket förtroende

man har till Arbetsförmedlingen och i vilken utsträckning man sätter sin tillit till dem (Rantakeisu 2009:8).

Lund & Ramsby lyfter i sin studie fram hur människor med utländsk bakgrund ofta inte bara blir diskriminerade på arbetsmarknaden, utan redan på Arbetsförmedlingen (2007:423). Därför ansåg vi att det var viktigt att lyfta fram etnisk bakgrund, då studien visade på hur människor med invandrarbakgrund inte gavs samma möjligheter just på grund av sin etniska bakgrund.

5.3.2. Sysselsättning och aktiviteter

För att få en bild av intervjupersonernas nuvarande situation frågade vi dem om deras huvudsakliga sysselsättning och deras huvudsakliga inkomst idag. Utöver våra fasta svarsalternativ har vi varit noga med att ha med alternativet "annat" för att fånga upp eventuella svar som vi har missat. Vid intervjun har vi även haft möjlighet att fråga vad detta "Annat" innebär (Bryman 2011:229).

Vidare har vi frågat vilka aktiviteter respondenterna deltagit i. Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan erbjuder ett antal program och aktiviteter som man kan komma i kontakt med som arbetssökande eller sjukskriven. Vår kontaktperson på Kävlinge kommun gav oss en lista över dessa.

5.3.3 Bemötande av myndigheter

När det kommer till frågorna om hur de anser sig ha blivit bemötta av de olika myndigheterna har vi valt att göra ett matrisfält. Matrisfältet består av fem påståenden. Intervjupersonerna kan sedan svara på en skala mellan ett och fem, där den lägsta siffran står för "Instämmer inte alls" och högsta siffran "Instämmer helt". I mitten finns ett neutralt alternativ, "Varken instämmer eller tar avstånd". Vi har gått igenom matrisfältet en gång för varje myndighet de varit i kontakt med utav Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Socialtjänsten.

Med utgångspunkt i tidigare forskning formulerade vi våra påståenden, för att på så sätt hitta tänkbara problemområden (Lund & Ramsby 2007; Rantakeisu 2009). De fem påståendena lyder "Min handläggare lyssnar på mina idéer och önskemål", "I mina kontakter med myndigheten får jag den information jag behöver", "Det är lätt att komma i kontakt med min handläggare", "Jag känner förtroende för min handläggare" och "Min handläggare vägleder mig i hur jag kan uppnå mina personliga mål". Vi har strävat efter enkelhet i språket och undvikat negationer för att undvika att påståendena ska misstolkas (Ejlertsson 2005:52, 59).

Genom att vi själva läste upp frågorna och fanns till hands för att förklara hur besvarandet gick till lyckades vi motverka ett högre bortfall som ett matrisfält riskerar att medföra (Ejlertsson 2005:83; Bryman 2011:229). Vad gäller svarsalternativen ansåg vi det vara viktigt att ha ett ojämnt antal svarsalternativ. Genom ett neutralt alternativ kan vi skilja dem som är positiva och negativa åt från dem som är neutralt inställda, vilket skulle gå förlorat om vi hade ett jämnt antal svarsalternativ och alltså tvingade dem att ta ställning (Ejlertsson 2005:82). Dock valde vi i och med detta att inte ha med alternativt "Vet ej" i matrisfältet. Vi såg även till att i enkäten lämna plats för oss att anteckna eventuella motiveringar och kommentarer.

5.4. Etiska överväganden

Som grund för vår etiska diskussion har vi studerat Vetenskapsrådets Forskningsetiska principer för humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning (Vetenskapsrådet 1990). Eftersom många av de vi intervjuar är i beroendeställning till de myndigheter som vi vill att de ska beskriva, har det varit extra viktigt för oss att betona frivilligheten i deltagandet samt att alla svar kommer att behandlas anonymt.

Innan vi tog kontakt med deltagarna per telefon skickade vi ut ett informationsbrev (Vetenskapsrådet 1990:7). I brevet framgick studiens syfte och vilka vi var som låg bakom undersökningen (se bilaga 2). Det framgick att deltagandet var frivilligt, men samtidigt motiverade vi dem att delta då det kan leda till förbättringar för arbetssökande och deras relation till myndigheter (Bryman 2011:212). I brevet betonade vi också att svaren behandlas anonymt, samt redogjorde för hur telefonintervjun skulle gå till. När vi sedan kontaktade intervjupersonerna per telefon upprepade vi den viktigaste informationen. Vi försäkrade att ingen medverkandes svar skulle gå att urskilja, att det endast var vi på Göteborgs universitet som skulle behandla enkätsvaren och att Kävlinge kommun skulle få ta del av resultaten först efter att de blivit sammanställda.

Datamaterialet behandlades så att enskilda personer ej kunde urskiljas. Då vår undersökning utfördes i en begränsad grupp finns det en risk att anonymitetsskyddet går förlorat om vi redovisar för mycket av deltagarnas bakgrund (Ejlertsson 2005:87). Detta är något vi tagit hänsyn till då vi redovisar resultatet, och har bland annat valt att presentera åldern med en åldersklassificering istället för i exakta tal.

6. Resultat och analys

Här nedan finns resultat och analys av resultatet från frågorna. Först följer en beskrivning av deltagarna vad gäller ålder, kön, sysselsättning, etnicitet samt socioekonomisk bakgrund. Sedan redovisas hur de har svarat på matrisfältet, uppdelat på myndighet och på kön, följt av analyser av deras svar.

6.1. Deltagarnas bakgrund

Vi har intervjuat 39 personer. 18 utav dessa är kvinnor och 21 är män, vilket ger en könsfördelning på 46,2% kvinnor och 53,8% män. Deltagarna har en spridning i ålder från det lägsta åldersspannet (18-19 år) till det högsta åldersspannet (50-59 år). Majoriteten är unga, 53,8% återfinns i åldern 20-34 år. En andra topp kan vi se i spannet 40-49år, där 20,5% av deltagarna återfinns. De yngre personerna består till största delen av män, över 70 % av männen återfinns i åldersspannet 20-34 år. Kvinnorna är ganska jämnt fördelade över hela skalan, men något färre i de yngre kategorierna. Kvinnorna som grupp är alltså äldre än männen.

14 utav deltagarna är inskrivna i Jobbinvestering idag, medan 25 varit inskrivna tidigare. Majoriteten av intervjudeltagarna är idag antingen arbetssökande, sjukskrivna eller har praktik. Fem personer är anställda. Övriga deltagare är bland annat föräldralediga och studenter.

Om vi tittar på sysselsättning uppdelat på kön (Apendix II) ser vi att majoriteten av de sjukskrivna är kvinnor. 44,4% av kvinnorna vi har talat med är sjukskrivna. Utöver det finner vi att 22,2% av kvinnorna är arbetssökande, alltså hälften så många som är sjukskrivna. Resterande 33% av kvinnorna är fördelade i kategorierna praktiserar, anställd och annat. Bland männen är 52% arbetssökande eller praktiserar. De är överlag mer jämnt fördelade över de olika sysselsättningarna, medan det för kvinnorna i vårt urval tydligt finns en kategori som dominerar. 14,3% av männen är sjukskrivna jämfört med 44,4% av kvinnorna. Endast 11,1% av kvinnorna och 14,3% av männen är anställda.

Närmare hälften av deltagarna, 48,7% har avslutad gymnasial utbildning som högsta avslutade utbildning. 18% har en universitetsexamen, och resterande har avslutad grundskoleutbildning. Vad gäller frågan om föräldrarnas utbildning har 70% av deltagarna svarat på frågan. 30% kände inte till föräldrarnas utbildning, vilket har lett till ett högt bortfall. Ungefär hälften av de som svarat har föräldrar vars högsta avslutade utbildning var en eftergymnasial utbildning. En stor del av respondenterna kommer alltså från hem där en eller flera föräldrar har vidareutbildat sig efter gymnasiet.

38 personer svarade på frågan angående deras föräldrars yrke. Cirka 84% av dessa hade föräldrar med yrken som normalt kräver gymnasiekompetens eller eftergymnasial examen (Statistiska centralbyrån 2011). Vad gäller etnisk bakgrund utgjorde intervjudeltagare en rätt homogen grupp. 36 utav dem har växt upp i Sverige och tre fjärdedelar av dem med föräldrar som båda är födda i Sverige. Av de som hade föräldrar från andra länder än Sverige, var de flesta från andra europeiska länder, många från Norden.

Sammanfattningsvis kan vi alltså konstatera att gruppen är jämnt fördelad mellan män och kvinnor, men vad gäller ålder är männen yngre än kvinnorna. Majoriteten har studentexamen och föräldrar med yrken som kräver högre utbildning, de är uppväxta i Sverige av föräldrar som är födda i Sverige. De flesta är idag antingen arbetssökande, sjukskrivna eller har praktik. Gruppen sjukskrivna domineras av kvinnor.

6.2 Bemötande från myndigheter – genrell bild

I tabellen nedan redovisas respondenternas upplevelser av bemötandet från handläggare på de tre myndigheterna. Tabellen visar både procentfördelningen samt antal svarande för de tre svarsalternativen för varje aspekt vi har ställt frågor om.

Tabell 1. Bemötande av myndigheter i procent (antal)

	Arbetsförmedlingen 30 personer			Försäkringskassan 26 personer			Socialtjänsten 16 personer		
	Ja	Varken eller	Nej	Ja	Varken eller	Nej	Ja	Varken eller	Nej
Lyssnar	53,3(16)	16,7(5)	30,0(9)	46,2(10)	23,1(6)	30,8(8)	75,0(12)	18,8(3)	6,3(1)
Information	50,0(15)	26,7(8)	23,3(7)	46,2(12)	19,2(5)	34,6(9)	56,3(9)	37,5(6)	6,3(1)
Kontakt	53,3(16)	16,7(5)	30,0(9)	45,8(11)	20,8(5)	33,3(8)	62,5(10)	6,3(1)	31,3(5)
Förtroende	53,3(16)	10,0(3)	36,7(11)	38,5(10)	15,4 (4)	46,2(12)	75,0(12)	18,8 (3)	6,3(1)
Vägledning	60,0(18)	10,0(3)	30,0(9)	28,0(7)	28,0(7)	44,0(11)	56,3(9)	31,3 (5)	12,5(2)

Arbetsförmedlingen

30 personer har svarat på hur de anser att de har blivit bemötta på Arbetsförmedlingen. Övriga nio har ej haft kontakt med dem. Totalt har 17 män respektive 13 kvinnor svarat på frågorna.

Respondenterna har en övervägande positiv bild av det bemötande de har fått från handläggare på Arbetsförmedlingen. De flesta, 50 % eller fler, har svarat att de instämmer med påståendena kring huruvida handläggarna lyssnar på dem, att de fått den information de

behöver, att handläggarna varit lätta att komma i kontakt med, att de känt förtroende för sina handläggare samt att handläggarna väglett dem så att de kunnat uppnå sina mål. Samtidigt har en tredjedel av gruppen svarat att de inte instämmer med påståendena.

Försäkringskassan

27 personer har svarat på frågorna om bemötandet de fått på Försäkringskassan och av dessa är 15 kvinnor och 12 män. Övriga 12 personer har ej haft kontakt med Försäkringskassan.

Drygt 45 % av respondenterna instämmer med påståendena om att deras handläggare lyssnat på dem, varit lätt att komma i kontakt med samt att de fått den information de behöver (se tabell 1). Så långt håller majoriteten med påståendena, men för de sista två påståendena är förhållandet det omvända. Drygt 45% känner inte att de har förtroende för sin handläggare, heller inte att denne vägleder dem i hur de ska uppnå sina mål.

Socialtjänsten

16 personer har varit i kontakt med Socialtjänsten, 8 män och 8 kvinnor. Respondenterna känner sig i hög grad positivt bemötta av myndigheten, med 56-75 % som svarat instämmande på påståendena. Dessutom är det väldigt få, drygt 6 %, som inte håller med påståendena att handläggaren lyssnar en, ger den information som man behöver och att de känner förtroende för sina handläggare. Den enda frågan som har hög procent negativa svar är påståendet att det är lätt att komma i kontakt med sin handläggare, där 31,3 % inte håller med.

6.3. Bemötandet av myndigheter - skillnader mellan män och kvinnor

Nedan följer en könsuppdelad redovisning av respondenternas svar. I likhet med tabell 1, visar tabellerna den procentuella andelen respondenter som angivit ett visst svar, samt antalet respondenter (inom parentes). I tabellerna presenterar vi valid procent, alltså hur många procent utav de som svarat på frågan, som valt vilket alternativ.

6.3.1 Arbetsförmedlingen

Nedan följer en tabell för hur våra respondenter svarat om upplevelse av bemötande från Arbetsförmedlingen fördelat på kön. Svaren anges i procent och inom parentes antal respondenter.

Tabell 2. Bemötande från Arbetsförmedlingen. Redovisas i procent (andel)

	Män			Kvinnor		
	Instämmer	Varken eller	Instämmer inte	Instämmer	Varken eller	Instämmer inte
Lyssnar	47,1 (8)	17,6 (3)	35,3 (6)	61,5 (8)	15,4 (2)	23,1 (3)
Information	35,3 (6)	35,3 (6)	29,4 (5)	69,2 (9)	15,4 (2)	15,4 (2)
Kontakt	41,2 (7)	11,8 (2)	47,1 (8)	69,2 (9)	23,1 (3)	7,7 (1)
Förtroende	47,1 (8)	17,6 (3)	35,3 (6)	61,5 (8)	0	38,5 (5)
Vägledning	52,9 (9)	11,8 (2)	35,3 (6)	69,2 (9)	7,7 (1)	23,1 (3)

Mellan 60 och 70 procent av kvinnorna ställer sig positiva till Arbetsförmedlingen på samtliga frågor. De är alltså något positivare än gruppen som helhet. Av männen är det mer brokigt i fördelningen på vilka som instämmer. 47,1% tycker att handläggaren lyssnar och de känner förtroende för dem, men 35,3% anser att de fått den information de behöver eller ställer sig neutrala i frågan. Kvinnorna är mest negativa i frågan om de känner förtroende för sin handläggare. Närmare 40% av kvinnorna är negativa i den frågan, vilket är den största gruppen som inte instämmer bland kvinnorna. Kvinnorna är överlag mer positiva än männen rörande Arbetsförmedlingen, och särskilt i påståendet om handläggaren är lätt att komma i kontakt med. Där är kvinnorna klart positivare än männen. Drygt 69% av kvinnorna håller med om att handläggaren är lätt att få tag på, jämfört med 41% av männen. Dessutom är här 47% av männen negativa till påståendet, medan bara 8% av kvinnorna inte instämmer.

Sammanfattningsvis är alltså männen i vår undersökning mer negativt inställda till hur de har blivit bemötta av Arbetsförmedlingen än kvinnorna. Kullberg (2002) konstaterade i sin studie att möten mellan handläggare och män i större utsträckning var fokuserade på att mannen skulle arbeta. Det finns alltså en förväntan på att männen borde kunna försörja sig (Kullberg 2002:110), något som vi också sett i genuskontraktet, där mannens roll är "försörjaren" (Hirdman 2001:85-86). Denna förväntan och handläggarens kontrollerande maktposition gentemot den arbetssökande mannen, som i viss mån kan tvinga denne att söka jobb de inte vill ha, kan ligga till grund för den negativa upplevelsen (Walter 2011:52-54). Handläggarna har i praktiken en styrande roll eftersom de får hänvisa till arbeten som de anser att den arbetssökande borde söka. Gör denne inte det, riskerar denne att förlora arbetslöshetsersättningen (Rantakeisu 2009:17).

En man, 20-24 år uttryckte sig såhär: *“Fixade praktik själv för att få praktik där jag ville ha det. Arbetsförmedlingen fixade andra platser som inte var intressanta.”* Det framstår som att de sökande påverkas av vad Lund och Ramsby beskrev som konflikten mellan “individcentrerade” och “kvantitetscentrerade” mål (2007:421). De får ta del i insatser, men vad som styr vilka projekt de deltar i är delvis andra faktorer än deras eget intresse. De får inte hjälp med vad de vill ha hjälp med, men det förväntas att de ställer upp på vad handläggaren anser vara lämpliga aktiviteter. De upplever helt enkelt att Arbetsförmedlingen styr för mycket. Det gäller främst val av praktikplatser och att handläggarna inte är lyhörda inför annat viktigt vid sidan av jobbsökandet. I vår studie ser vi att flera upplever det som att Arbetsförmedlingen inte lyssnar, vilket leder till att den hjälp de sökande får blir missriktad.

Därmed får Arbetsförmedlingen en sorts dubbel kritik, i flera fall från samma personer: de är både för mycket och för lite engagerade. En kvinna, 35-39 år, ger uttryck för båda känslorna *“Tråkigt att Arbetsförmedlingen inte lyssnar”* och *“De lägger sig i hela tiden.”*

Detta kan återkopplas till handläggarens dubbla och motsägelsefulla roller. Walter talar om den dubbla roll som handläggaren finner sig i, både som “kontrollerande” och som “stödjare” (2011:52). Handläggaren måste se till att ta tillvara på den arbetssökandes egna förslag och önskemål, något som kräver att denne verkar stödjande (2011:55) och ingår också i de individcentrerade målen (Lund & Ramsby 2007:421). Samtidigt måste handläggaren se till att den arbetssökande verkligen är aktiv och engagerad i sitt sökande och därmed fungerar denne som kontrollant (Walter 2011:55) och tar hänsyn till de “kvantitetscentrerade” målen (Lund & Ramsby 2007:421).

Rantakeisus undersökning visade att männen i praktiken slapp söka de jobb som de var ointresserade av (2009:47). Mannen som tidigare uttryckte att Arbetsförmedlingen bara fixade praktikplatser han inte var intresserad av, visar på denna tendens. Han, tillsammans med de andra som är negativa upplever framförallt att de inte fått den hjälp de hade väntat sig få från Arbetsförmedlingen. *“Om jag inte gör något, blir det inget”* beskriver en man, 40-49 år, om mötet med handläggaren. Flera intervjupersoner känner att det har hamnat på deras lott att fixa om något ska bli gjort. Här ser vi att det finns flera alternativa förklaringar till varför situationen ser ut som den gör. Dels finns det en möjlig förväntan från klienternas håll om hur de vill bli bemötta och vad de anser sig ha rätt till, men handläggarna bidrar också till det utfall som blir. Därför är det mycket svårt att fastställa vad bakgrunden till deltagarnas upplevelser grundas i och vi kan bara spekulera i de möjliga svar som finns.

6.3.2 Försäkringskassan

Nedan följer en tabell för hur våra respondenter svarat om upplevelse av bemötande från Försäkringskassan fördelat på kön. Svaren anges i procent och inom parantes antal respondenter.

Tabell 3. Bemötande från Försäkringskassan. Redovisas i procent (andel)

	Män			Kvinnor		
	Instämmer	Varken eller	Instämmer inte	Instämmer	Varken eller	Instämmer inte
Lyssnar	41,7 (5)	16,7 (2)	41,7 (5)	50,0 (5)	28,6 (4)	21,4 (3)
Information	54,5 (6)	18,2 (2)	27,3 (3)	40,0 (6)	20,0 (3)	40,0 (6)
Kontakt	60,0 (6)	0	40,0 (4)	35,7 (5)	35,7 (5)	28,6 (4)
Förtroende	45,5 (5)	18,2 (2)	36,4 (4)	33,3 (5)	13,3 (2)	53,3 (8)
Vägledning	30,0 (3)	30,0 (3)	40,0 (4)	26,7 (4)	26,7 (4)	46,7 (7)

Av de 27 personer som varit i kontakt med Försäkringskassan är 15 kvinnor och 12 män. Tre personer, två män och en kvinna, har valt att inte svara på en del påståenden och det finns därmed ett visst internt bortfall. En deltagare tycker att det har varit så stora skillnader mellan handläggarna att inget alternativ passar in och väljer därmed att hoppa över vissa påståenden. Frågorna har därmed mellan 24-26 respondenter. I tabellen ovan presenterar vi valid procent, alltså hur många procent utav de som svarat på frågan, som valt vilket alternativ. Därmed kan samma antal personer utgöra olika många procent på de olika påståendena.

Överlag är det en högre andel män som instämmer med påståendena. Framförallt är detta fallet i frågan om att få kontakt med handläggaren. 60% av männen instämmer att det är lätt att komma i kontakt, medan drygt 35% av kvinnorna håller med. Samtidigt är männen i majoritet också bland dem som inte håller med om påståendet om kontakt. 40% av männen jämfört med 28,6% av kvinnorna instämmer inte. Överlag ser vi att männen är mer polariserade, medan det bland kvinnorna finns fler som har valt alternativet "varken eller". Men vi kan också se att vad gäller förtroende för handläggare och vägledning, de frågor som fått sämst betyg, är kvinnorna de mest negativa. Svaren varierar mycket dels mellan män och kvinnor, dels mellan olika frågor.

Mellan 15-35 % av respondenterna i båda grupper har svarat det neutrala "varken eller". Förutom personer som är neutrala till påståendet återfinns här några personer som har

väldigt olika erfarenheter från myndigheten, och har därför haft svårt att ta ställning. En man berättar att han möttes av stor skepsis till en början, men att relationen blev bättre, tillslut mycket bra.

Både gruppen män och kvinnor har negativa och positiva erfarenheter från Försäkringskassan, men det verkar delvis röra sig om olika påståenden som de är negativa respektive positiva till. För männen är påståendet att handläggaren lyssnar det påstående som har högst andel som inte instämmer. Fler kvinnor än män instämmer i påståendet att handläggaren lyssnar på dem, men när det kommer till mer aktiva åtgärder som att få information och vägledning samt huruvida de har förtroende för sin handläggare är kvinnorna som grupp negativa. En av våra intervjupersoner hade på omvägar hört om olika rättigheter och tog upp det med myndigheten:

“Man kan höra någon annanstans ifrån att man har rätt till vissa saker, säger det till Försäkringskassan som säger att det inte stämmer eller har noll koll. När de sedan kollar upp det märker de att det stämmer.” - Kvinna 25-34 år

Kvinnan uttrycker det som resultatet från Försäkringskassan visar, kvinnorna är inte nöjda med den information eller vägledning de fått. Lund och Ramsby beskriver detta som “det innehållslösa bemötandet” (2007:429). Lund och Ramsby resonerar att bristande information och vägledning kan “antas förminska förhandlingsutrymmet och öka frustrationen och utsattheten” (ibid). Samtidigt ligger det i sakens natur att det är svårt att kritisera vilken information som uteblivit.

Denna bild framkom också då vi i enkäten frågade efter vilka aktiviteter eller arbetsmarknadsåtgärder respondenterna deltagit i (se Appendix I). Många deltagare hade svårt att svara på dessa frågor eftersom de inte kände till vilka program som fanns, vad de hette eller vilka de hade deltagit i. Det råder alltså en viss oklarhet kring vad man har rätt till och vilka möjliga aktiviteter det finns att tillgå. Osäkerheten ledde till att detta blev en fråga med låg validitet. Trots det var ändå svaren intressanta och kan speglas i de resultat som kommit fram hos Försäkringskassan.

Resultatet visade att det var betydligt fler män som deltagit i de olika åtgärderna jämfört med kvinnor. Att andelen män är högre vad gäller Ungdomsgarantin är naturligt eftersom männen är yngre än kvinnorna, men de andra aktiviteterna kräver en annan förklaring. I de aktiviteter som vänder sig till sjukskrivna, där kvinnor är i övervägande majoritet, är antalet män och kvinnor som deltagit lika många, och männen kan därför här ses

som överrepresenterade Att männen fått mer aktiv hjälp kan bero på att män ses som "arbetaren" (Hirdman 2001:85; Kullberg 2002:109; Soidre 2002:389). Kullberg belyser att trots att både män och kvinnor deltar i rehabiliteringsprogram, får männen mer stöd och hjälp att komma tillbaka i arbete. De ges förtur eftersom det funnits en förväntan på att männen i högre utsträckning ska kunna försörja sig själva (Kullberg 2002:109-110). Denna förväntan finns även skriven i genuskontraktet, där mannen är den starke (Hirdman 2001:85).

Detta kan dock bli problematiskt för den man som verkligen är sjuk. Bergendorff och Morner's studie om Försäkringskassan visar att män i högre utsträckning än kvinnor, väntar med att uppsöka läkare, vilket delvis kan förklaras med att mannen inte väntas visa svaghet (2009:13). En man i vår studie talade om sin sjukdom och om hur Försäkringskassan bemött honom:

"Jag kände att de var de enda jag kunde vända mig till och de misstrodde mig, vilket ledde till att jag mådde ännu sämre. Jag var själv tvungen att visa att jag var sjuk På Riktigt." - Man (vill vara anonym)

I ett första skede upplevde han att handläggaren var skeptisk. Då han kände att de var de enda han kunde vända sig till, verkade deras skepsis till att han mådde sämre. Bergendorff & Morner konstaterar att eftersom handläggarna, liksom de sökande, bär med sig genuskontraktet kommer detta färga mötet snarare än myndigheternas genuspolicy (2009:13). Vi kan i våra respondenter's svar se att både män och kvinnor har lågt förtroende för sina handläggare. En kvinna summerar det så här:

"Mina första två handläggare har jag aldrig träffat. Den tredje hade jag inget förtroende för. Den fjärde har jag mer förtroende för, men jag kände: står hon på min sida eller inte? När vi har pratat och jag har lagt på luren har det inte känts riktigt bra. Litar de på mig?" - kvinna 35-39 år

6.3.3 Socialtjänsten

Nedan följer en tabell för hur våra respondenter svarat om upplevelse av bemötande från Socialtjänsten fördelat på kön. Svaren anges i procent och inom parantes antal respondenter.

Tabell 4. Bemötande från Socialtjänsten. Redovisas i procent (andel)

	Män			Kvinnor		
	Instämmer	Varken eller	Instämmer inte	Instämmer	Varken eller	Instämmer inte
Lyssnar	75,0 (6)	25,0 (2)	0	75,0 (6)	12,5 (1)	12,5 (1)
Information	62,5 (5)	37,5 (3)	0	50,0 (4)	37,5 (3)	12,5 (1)
Kontakt	75,0 (6)	0	2 (25,0)	50,0 (4)	12,5 (1)	37,5 (3)
Förtroende	62,5 (5)	37,5 (3)	0	87,5 (7)	0	12,5 (1)
Vägledning	62,5 (5)	25,0 (2)	1 (12,5)	50,0 (4)	37,5 (3)	12,5 (1)

16 personer av de vi intervjuat, åtta män och åtta kvinnor, har varit i kontakt med Socialtjänsten. Det är en förhållandevis låg siffra i jämförelse med de andra myndigheterna, men kan trots detta, ge en bild av hur män och kvinnor i detta urval upplevt mötet med Socialtjänsten.

I den sammanställda tabellen ovan, ser vi att både män och kvinnor i hög grad svarar instämmande på påståendena. Majoriteten är positiva, näst största gruppen finner vi i mitten, och få är negativa. Den fråga som våra deltagare har varit minst positiva till är den om huruvida handläggaren har varit lätt att få tag på. Detta gäller både kvinnor och män, och det finns alltså stora likheter i deras åsikter rörande Socialtjänsten.

Kvinnorna vi tillfrågat är något mindre instämmande än männen på de flesta påståenden, men trots detta har de högt förtroende till sin handläggare. I Kullbergs undersökning handlade mötet med Socialtjänsten för männen om att de borde arbeta, medan det för kvinnorna till stor del handlade om detaljer kring bidraget (2002:110). Detta kan medföra att kvinnorna har en positiv relation och högt förtroende för handläggaren, men inte i lika hög grad stämmer in i påståenden om till exempel att de har fått den information de behöver.

Majoriteten av de 16 personer i vår studie som varit i kontakt med Socialtjänsten är klart positiva till det bemötande de har fått. Detta kan bero på att de helt enkelt är nöjda, känner att de beslut som fattats varit till deras fördel och har därmed mycket lite kritik att ge. En annan förklaring kan dock enligt Lipsky vara att de som söker sig till myndigheterna, i detta fall Socialtjänsten, är i en situation då de har väldigt liten valmöjlighet (1980:57). Klienten är i beroendeställning till handläggaren (1980:54) och väljer att acceptera sin position som underlägsen. De beslut och de krav som finns är något de väljer att acceptera

eftersom det inte tjänar något till att göra det motsatta (1980:57). Detta kan även vara ytterligare en förklaring till att kvinnorna känner så högt förtroende för sina handläggare, då de inte ser hur situationen angående kontakt, information m.m. skulle kunna vara annorlunda.

Walter beskriver myndigheternas dubbla roller, att vara stödjande men också kontrollerande (2011:52). Detta innebär att handläggaren även har andra mål för ögonen än att hjälpa den sökande. Samtidigt har myndigheten möjlighet att dra in ersättningen för den person som inte följer myndighetens uppsatta plan, vilket ger klart olika maktpositioner (2011:55). Denna känsla av underordnad gentemot myndigheterna har till viss del kommit fram i våra intervjuer, kring Socialtjänsten och de andra myndigheterna. En kvinna, 50-59 år, ger uttryck för att detta märkts av i hennes möten med Socialtjänsten och Försäkringskassan: *“De utgår från lagar och regler, där har man inget att säga till om. De har makten.”*

7. Sammanfattande diskussion

De tidigare och nuvarande deltagarna i Jobbinvestering som vi har intervjuat har i hög grad varit positiva till myndigheternas bemötande, något mer kritiska mot Försäkringskassan. Bortfallet har varit stort, vilket sannolikt har påverkat resultat och det kan spekuleras kring hur utfallet blivit annars. Trots detta har flera intressanta aspekter kunnat lyftas fram.

Både män och kvinnor har positiva och negativa erfarenheter från kontakter med myndigheterna, och för båda grupperna har de positiva erfarenheterna dominerat. Skillnaderna mellan mäns och kvinnors svar är överlag små. Till viss del riktas ändå ros och ris mot olika påståenden, vilket skulle kunna innebära att genuskontraktet inverkar vid bemötandet och att både män och kvinnor märker av detta i negativ bemärkelse. Kontraktet finns med i mötet, både hos handläggarna och de sökande, och faktumet att handläggarna har ett visst utrymme att agera ger genuskontraktet spelrum att verka.

De som har varit negativa till myndigheterna har framförallt inte ansett sig få den hjälp de önskat. Några av dem har varit mycket kritiska, då de uppfattat myndigheterna som sista möjligheten till hjälp och sedan i en utsatt situation inte fått det stöd som de väntat sig. Vi har i vår uppsats försökt förklara deltagarnas svar utifrån vilka förväntningar handläggarna antas ha på dem, genom genuskontraktet. En viktig aspekt som saknas i vårt fall är deltagarnas förväntningar på myndigheterna. Vi har vidare inte diskuterat temat genus och skillnader i bemötande med deltagarna. En kvalitativ studie om deltagarnas egna reflektioner kring dessa frågor skulle vara en intressant uppföljning. Dessa aspekter skulle med fördel kunna utvecklas i ytterligare en studie.

Utan att förringa deltagarnas positiva erfarenheter har vi undersökt om andra aspekter än ett faktiskt gott bemötande kan ha inverkat vid deltagarnas instämmande svar. Framförallt är det deras beroendeställning gentemot myndigheterna som komplicerar situationen. Myndigheternas roll som kontrollorgan samt deras makt att bestraffa dem genom att dra in ersättning sätter handläggarna i en konfliktsituation och försvårar för sökande att ställa krav på dem. Forskning visar att en situation där den sökande inte tror sig ha möjlighet att påverka kan leda till acceptans av de beslut som fattas och sin situation som underordnad.

8. Litteratur och källförteckning

AMS (2011) Hemsida, hämtad 31.12.2011

- Om Starta eget-kurser:
<http://www.arbetsformedlingen.se/For-arbetssokande/Yrke-och-framtid/Starta-eget-foretag.html>
- Om Arbetslivsintroduktion:
<http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.4b7cba481279b57bec180001123/arbetslivsintroduk.pdf>
- Om Ungdomsgarantin:
http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.4b7cba481279b57bec180001142/uga_sok.pdf
- Om Jobb- och utvecklingsgarantin:
http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.4b7cba481279b57bec180001128/job_ag.pdf

Bergendorff, S. & Morner C. G. (2006) *Health Implications of the Swedish Gender Equality Policy. Jämställdheten och hälsa* Working Papers in Social Insurance 2006:1. Försäkringskassan. ISSN 1653-1353.
<http://www.fk.se/filer/publikationer/pdf/wp06-01.pdf>

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder* Liber, Malmö Andra upplagan.

Ejlertsson, Jan (2005) *Enkäten i praktiken. En handbok i enkätmetodik* Studentlitteratur, Lund. Andra upplagan.

Försäkringskassan (2011)

- Om handlingsplanesamverkan: http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/3563c01a-126d-4f7d-8b0f-b59a95f065b2/handlingsplan_2011.pdf?MOD=AJPERES

Hallsten, Lennart (1998) *Psykiskt välbefinnande och arbetslöshet - Om hälsorelaterad selektion till arbete* Arbete och hälsa vetenskaplig skriftserie. ISSN 0346-7821.
http://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/4196/1/ah1998_07.pdf

Hirdman, Yvonne (2001) *Genus: om det stabila föränderliga former* Liber, Malmö.

Jobbinvestering, hemsida (2011) hämtad 23.11.2011 kl 13.50

- Om Jobbinvestering: <http://www.jobbinvestering.se/jobbinvestering>
- Om Kävlinge lärocentrum: <http://www.jobbinvestering.se/kavlinge-larcentrum>

Kullberg, Christian (2002) "Gender and Social Work: Research on Gender Differences in the Treatment of Clients in Welfare Institutions" i Gruber, C & Stefanov, H (red.) *Gender in Social Work - Promoting Equality* Russell House, Lyme Regis.

Kävlinge kommun, hemsida (2011) hämtad 13.12.2011 kl.18:18

<http://www.kavlinge.se/toppmeny/barnutbildning/kavlingelarcentrum/pagaendeprojekt.4.3fecfec5119184393fb8000902.html>

Lipsky, Michael (1980) "Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services" Russel Sage Foundation, New York.

Lund, Anna & Ramsby, Fanny (2007) "Det finns ju givetvis någon där som har kapacitet" - Om arbetsförmedlingen som "dörrvakt" eller "dörröppnare" i Bunar, Nihad & Trondmand, Mats (red.) *Varken ung eller vuxen* Atlas, Stockholm. E-bok.

Rantakeisu, Ulla (2009) *Klass, kön och platsanvisning – om ungdomars och arbetsförmedlares möte på arbetsförmedlingen* Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering. Rapport 2009:3
<http://www.ifau.se/upload/pdf/se/2009/r09-03.pdf>

Roth, Ann-Katrine (2007) *Jämställdhetsboken - från teori till praktik* Nordsteds Juridik AB. Andra upplagan.

Soidre, Tiit (2002) "Kvinnor och män i arbete - differentiering och stratifiering" i Hansen, L.H & Orban, Pal (red.) *Arbetslivet* Studentlitteratur, Lund.

Statistiska centralbyrån (2011) hämtad 30.12.11 kl. 20.36: Om arbetslösa i Sverige, november 2011
http://www.scb.se/Pages/Product_23262.aspx -

Statistiska centralbyrån (2011) - hämtad 13.12.11 Om SSYK, klassificering av yrken
http://www.scb.se/Pages/List_259304.aspx

Vetenskapsrådets Forskningsetiska principer för humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning, antagna i mars 1990, reviderad version april 1999: <http://www.codex.uu.se/texts/HSFR.pdf> (Hämtad 22.11.11 kl 15:00)

Walter, Lars (2011) "Arbetsförmedlingens dubbla funktion att stödja och att kontrollera" i Garsten, Lindvert & Thedvall, Renita (red.) *Arbetets marknad* Liber, Malmö

Appendix I

Deltagande i aktiviteter fördelat på kön i procent

AKTIVITET	Man (antal)	Kvinna (antal)
Jobb och utvecklingsgarantin	43% (9)	11% (2)
Ungdomsgarantin	38% (8)	0
Kävlinge Lärcentrum aktiviteter	67% (14)	22% (4)
Handlingsplansamverkan mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan	48% (10)	44% (8)
Arbetslivsintroduktion	34% (7)	39% (7)
Utbildning som AF	14% (3)	0
Startat eget genom AF	14% (3)	6% (1)
Annan aktivitet	24% (5)	17% (3)

Tabellen ovan visar hur många personer som deltagit i Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans olika aktiviteter, uppdelat på kön. Eftersom respondenterna kan delta i flera aktiviteter var blir det sammanlagda antalet respondenter i frekvenstabellen större än det totala antalet respondenter. Av de deltagare som inte deltagit i någon aktivitet eller varit osäkra på om de deltagit finner vi fem kvinnor och en man. Fördelning på dem som deltagit i fyra-fem aktiviteter är tio män respektive en kvinna.

Männen är överrepresenterade i alla aktiviteter förutom Handlingsplansamverkan mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan, samt Arbetslivsintroduktion. Handlingsplansamverkan är för dem som genom Försäkringskassan fått sjukersättning, men som numera testar sin arbetsförmåga genom Arbetsförmedlingen. Eftersom kvinnor dominerar i gruppen sjukskrivna är detta ett möjligt svar till varför en större andel av kvinnorna finns med i dessa kategorier.

Beskrivning av arbetsmarknadsåtgärder

Myndigheterna har ett antal åtgärdsprogram och aktiviteter som erbjuds dem som varit sjukskrivna eller arbetssökande under en längre period. Dessa syftar till att få tillbaka individen i arbetslivet så fort som möjligt.

Jobb och Utvecklingsgarantin, är en av Arbetsförmedlingens insatser som avser att få in långtidsarbetslösa på arbetsmarknaden. Detta sker i en process med tre faser där den sista rymmer förhoppningen att den leder till jobb. (Arbetsförmedlingen 2011)

Ungdomsgarantin, liksom Jobb och Utvecklingsgarantin, vänder sig till dem som varit utan jobb en längre tid, med reservation för dem som är under 25 år. Genom praktik och

personlig vägledning hoppas Ungdomsgarantin på att leda till anställning (Arbetsförmedlingen 2011).

Handlingsplansamverkan mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan är en gemensam insats mellan de två myndigheterna som avser underlätta övergången från sjukförsäkring till aktivt arbetssökande och ett nytt arbete (Försäkringskassan 2011)

Arbetslivsintroduktion är en instans från Arbetsförmedlingen som riktas till de personer vars dagar med sjukpenning eller tidsbegränsad sjukersättning tagit slut (Arbetsförmedlingen 2011).

Utbildning samt att starta eget genom Arbetsförmedlingen innebär att den som vill påbörja enutbildning som avser att leda till arbete, får göra det genom Arbetsförmedlingen. Dessa personer får extra hjälp och vägledning genom processen. Detsamma gäller för dem som vill starta eget, men för närvarande är utan arbete. Arbetsförmedlingen hjälper då till med bidrag till försörjningen under inledningsskedet av verksamheten (Arbetsförmedlingen 2011).

Kävlinge lärocentrum är ett arbetsmarknadsprogram på uppdrag av Arbetsförmedlingen och Socialtjänsten i Kävlinge kommun. Det är tänkt att fungera som ett komplement till myndigheterna och erbjuder utbildning, vägledning, rehabiliteringsprogram och integrationsprogram (Jobbinvesterings hemsida 2011)

Appendix II

Sysselsättning fördelat på kön i procent

Sysselsättning	Totalt	Kön	
		Man	Kvinna
Arbetssökande	25,6	28,6	22,2
Praktiserar	17,9	23,8	11,1
Sjukskriven	28,2	14,3	44,4
Anställd	12,8	14,3	11,1
Annat	15,4	19,1	11,1
Totalt	100,0	100,0	100,0

Bilaga 1: Enkät

ENKÄT 2011-11-28

Bakgrundsfrågor

1. Kön:

1 ☐ Man

2 ☐ Kvinna

2. Ålder

1 ☐ 18-19

2 ☐ 20-24

3 ☐ 25-34

4 ☐ 35-39

5 ☐ 40-49

6 ☐ 50-59

7 ☐ 60-64

3. Är du deltagare/inskriven i Jobbinvestering idag?

1 ☐ Ja

2 ☐ Nej

4. Vilken är din huvudsakliga sysselsättning idag?

1 ☐ Studerande

2 ☐ Arbetssökande

3 ☐ Har praktik

4 ☐ Sjukskriven

5 ☐ Är anställd

6 ☐ Annat

5. Vad är din huvudsakliga inkomst?

1 ☐ Lön

2 ☐ Studiebidrag/studielån

3 ☐ A-kassa

4 ☐ Sjukpenning

5 ☐ Försörjningsstöd

6 ☐ Annat

6. Har du tidigare arbetsprövat eller arbetsprövar du nu?
Nej

Ja...

a. Genom Jobbinvestering hos

a1. privat företag

a2. kommunal arbetsplats

a3. uppdragstjänst

b. Genom myndigheter(na)

b1. privat företag

b2. kommunal arbetsplats

b3. uppdragstjänst

7. Har du tidigare arbetstränat eller arbetstränar du nu?
Nej.

Ja...

a. Genom Jobbinvestering hos

a1. privat företag

a2. kommunal arbetsplats

a3. uppdragstjänst

b. Genom myndigheter(na)

b1. privat företag

b2. kommunal arbetsplats

b3. uppdragstjänst

8. Vilken eller vilka av följande aktiviteter har du deltagit i?

1 ☐ Jobb- och Utvecklingsgarantin

2 ☐ Ungdomsgarantin

3 ☐ Kävlinge Lärcentrums aktiviteter

4 ☐ Handlingsplanesamverkan (mellan AF och FK)

5 ☐ Arbetslivsintroduktion

6 ☐ Utbildning som AF betalat

7 ☐ Starta eget genom AF

8 ☐ Annat, nämligen _____

9. Vad är din högsta avslutade utbildning?

- 1 ☐ Grundskola
- 2 ☐ Gymnasieskola
- 3 ☐ Universitet/ Högskola/ Yrkesexamen

10. Vad är dina föräldrars högsta utbildning?

- 1 ☐ Grundskola
- 2 ☐ Gymnasieskola
- 3 ☐ Universitet/ Högskola/ Yrkesexamen

- 1 ☐ Grundskola
- 2 ☐ Gymnasieskola
- 3 ☐ Universitet/ Högskola/ Yrkesexamen

11. Vilka är dina föräldrars yrken?

.....
.....

12. Var är dina föräldrar födda?

- 1 ☐ Båda är födda i Sverige
- 2 ☐ En av mina föräldrar är född i Sverige
- 3 ☐ Ingen av mina föräldrar är födda i Sverige

13. Var bodde du större delen av din uppväxttid? (upp till 16 års ålder)

- 1 ☐ I Sverige
- 2 ☐ I annat Europeiskt land
- 3 ☐ Utanför Europa

14. I vilken utsträckning tycker du att följande påståenden stämmer?

	Instämmer inte alls	Instämmer till viss del	Varken instämmer eller tar avstånd	Instämmer till stor del	Instämmer helt
a. Min handläggare lyssnar/lyssnade på mina idéer och önskemål					
b. I mina nuvarande/tidigare kontakter med myndigheter får jag den information jag behöver					
c. Det är/har varit lätt att komma i kontakt med min handläggare d. Jag känner/kände förtroende för min handläggare					
e. Min handläggare vägleder/vägledd mig i hur jag kan uppnå mina personliga mål					
Kommentar: a. b. c. d. e.					

Bilaga 2: Introduktionsbrev



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Hejsan!

Vi är två studenter vid Göteborgs Universitet som skriver vårt examensarbete för Kävlinge kommun. Vi vill undersöka hur deltagarna i projektet Jobbinvestering uppfattar det bemötande de får från handläggare på olika myndigheter, såsom Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Socialtjänsten. Undersökningen kommer resultera i en uppsats och resultatet kommer redovisas för de ansvariga på Kävlinge kommun. Syftet med studien är att förbättra relationen mellan arbetssökande och myndigheter.

Undersökningen är riktad till dig som deltagit i projektet Jobbinvestering. Vi är intresserade av din bild och upplevelse av det bemötande du fått ifrån olika myndigheter. Studien kommer bestå utav en enkätundersökning i form av en telefonintervju. Den kommer ta mellan 5-10 minuter. Du kommer att kontaktas utav oss med start vecka 47.

Deltagandet är frivilligt, men dina svar är viktiga då det kan leda till förbättringar för arbetssökande och deras relation till myndigheter. **Dina svar kommer att behandlas anonymt.** Det kommer alltså inte gå att identifiera vem som svarat vad.

Tack på förhand!

Liselott Lindén

Göteborgs universitet

Kirti John

Göteborgs universitet

Carina Sandelin

Kävlinge kommun

Bilaga 3: Populärvetenskaplig framställning

Vi har genomfört en studie med syfte att undersöka hur deltagarna i projektet Jobbinvestering i Kävlinge kommun upplevt bemötandet från handläggare på myndigheterna Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Socialtjänsten. Resultaten har analyserats ur ett genusperspektiv, för att se om mäns och kvinnors upplevelser skiljer sig åt. Med hjälp av tidigare forskning och teorin om genuskontraktet har vi försökt förklara de skillnader som finns, trots ett mycket litet urval.

Projektet Jobbinvestering vänder sig till långtidsarbetslösa och långtidssjukskrivna i Kävlinge kommun. Syftet är att få in dessa personer i arbetslivet genom att ge dem extra stöd och hjälp genom personliga mentorer. Tidigare studier har visat att män och kvinnor behandlas olika i mötet med handläggare på myndigheterna. Särbehandlingen sker på grund av de förutbestämda könsroller och förväntningar som handläggarna kan ha om kvinnor och män. Dessa åsikter genomsyrar samhället genom den syn på män och kvinnor som råder. Mannen är huvudförsörjaren och kvinnan omhändertagande, med ansvar för hem och hushåll. Detta kallas för genuskontraktet och studier har visat att det präglar även de handläggare som ska finnas för att hjälpa. Handläggarna styrs av de regelverk som finns inom deras myndighet, men får också ett handlingsutrymme där genuskontraktet kan påverka. De har också en dubbel roll gentemot sina klienter, eftersom de måste både vara stödjande och kontrollerande i relationen.

Telefonintervjuer genomfördes med 39 personer varav 18 var kvinnor och 21 män. En enkät användes vid telefonintervjuerna, för att hålla intervjun någorlunda kort. Fem påståenden fick representera respondenternas upplevelser av hur bemötandet från handläggarna på de olika myndigheterna varit. De rörde huruvida handläggarna varit lyhörda för respondentens idéer och önskemål, om de varit lätta att komma i kontakt med, att de känt förtroende för handläggaren samt om de känt att de fått vägledning och den information de behöver. Respondenterna fick svara på påståendena på en skala från 1-5 där 1 var att de inte instämde och 5 var att de instämde. Svaren sammanställdes sedan för att tydliggöra eventuella skillnader mellan män och kvinnors upplevelser. Överlag instämde många respondenter med påståendena och hade en positiv bild av det bemötande de fått.

Bortfallet har varit stort, vilket sannolikt har påverkat resultat och det kan spekuleras kring hur utfallet blivit annars. Trots detta har flera intressanta aspekter kunnat lyftas fram. Personerna vi har intervjuat har i hög grad varit positiva till myndigheternas bemötande, något mer kritiska mot Försäkringskassan. De som har varit negativa till myndigheterna har framförallt inte ansett sig få den hjälp de önskat. Det råder viss osäkerhet bland deltagarna kring vilka rättigheter och möjligheter de har.

Både män och kvinnor har positiva och negativa erfarenheter från kontakter med myndigheterna, och för båda grupperna har de positiva erfarenheterna dominerat. Skillnaderna mellan mäns och kvinnors svar är överlag små. Till viss del riktas ändå ros och ris mot olika påståenden, vilket skulle kunna innebära att genuskontraktet inverkar vid bemötandet och att både män och kvinnor märker av detta i negativ bemärkelse.

Utan att förringa deltagarnas positiva erfarenheter har vi undersökt om andra aspekter än ett faktiskt gott bemötande kan ha inverkat vid deltagarnas instämmande svar. Framförallt är det deras beroendeställning gentemot myndigheterna som komplicerar situationen. Myndigheternas roll som kontrollorgan samt deras makt att bestraffa dem genom att dra in ersättning sätter handläggarna i en konfliktsituation och försvårar för sökande att ställa krav på dem.