



VÆKSTHUSET'S  
FORSKNINGSCENTER

# TILLTRON TILL JOBBCHANSEN

SOM TEORETISKT BEGREPP  
OCH EMPIRISKT FENOMEN

SEPTEMBER 2021

## Innehållsförteckning

---

<b>1. Inledning</b>	<b>5</b>
<hr/>	
<b>2. Tilltro och förväntningar som teoretiska begrepp</b>	<b>7</b>
2.1 Pygmalioneffekten: En teori om förväntningar mellan lärare och elev	7
2.2 Self-efficacy: En teori om skapandet av individens förväntningar på sig själv	11
2.3 Interaktionism: Ett perspektiv på förväntningar som resultat av en social process	13
2.4 Snabbt och långsamt tänkande: En kognitiv teori om skapandet av förväntningar	14
2.5 Sammanfattning av teoretiska poänger	17
<hr/>	
<b>3. Tilltron till individens jobbchans som empiriskt fenomen</b>	<b>20</b>
3.1 Den beroende tilltron	21
3.2 Den oberoende tilltron	25
3.3 Implikationer av de två grundtolkningarna	28
<hr/>	
<b>4. Avslutning</b>	<b>33</b>
<hr/>	
<b>Fakta om Projekt "Tilltron till individens jobbchans"</b>	<b>35</b>
<hr/>	
<b>Litteratur</b>	<b>36</b>
<hr/>	

## 1. Inledning

År 2017 dokumenterade Væksthusets Forskningscenter genom Beskæftigelses Indikator Projektet (jobb-/sysselsättningsindikatorprojektet, eller BIP), att handläggarnas tilltro till att arbetslösa individer kan få arbete är en bidragande, förklarande orsak till att vissa individer hittar ett jobb medan andra fortsätter få offentligt försörjningsstöd (Rosholm et al. 2017).

Många arbetsmarknadsenheter tog resultaten från BIP till sig och satte fokus på betydelsen av positiva förväntningar på individerna. Samtidigt saknade de dock mer kunskap om vad "tilltron" är för en variabel, varifrån den kommer och hur man kan arbeta med den i praktiken. Därför bestämde vi oss på hösten 2018 att följa upp BIP med ytterligare forskning i fenomenet "tilltron till jobbchansen".

Projekt "Tilltron till individens jobbchans" är ett forskningsprojekt som har utförts i nära samarbete mellan fyra kommunala arbetsmarknadsenheter och Væksthusets Forskningscenter 2018–2020<sup>1</sup>.

Denna analys ger insikt i "tilltron till jobbchansen" både som teoretiskt begrepp och empiriskt fenomen. I den teoretiska delen av analysen översätter vi handläggarens "tilltro till individen" till "förväntningar på individen" och ser på begreppet förväntningar från olika socialpsykologiska perspektiv. I analysens empiriska del ser vi på hur fenomenet "tilltron till individens jobbchans" verbaliseras och tolkas i praktiken på arbetsmarknadsenheterna.

I vår empiri återfinner vi den teoretiska tolkningen av "tilltron till jobbchansen" som en påverkbar variabel, som kan översättas till en handläggares förväntningar på de specifika individer de just nu samarbetar med. Samtidigt hittar vi också en annan tolkning av "tilltron till jobbchansen" som ett mer allmänt tankesätt hos handläggarna som sker före mötet med de konkreta individerna.

Specifika förväntningar och ett allmänt tankesätt är två vitt skilda tolkningar av samma fenomen. I analysen kommer vi därför att argumentera för att de två grundtolkningarna ger helt olika utgångspunkter för att arbeta med "tilltron till jobbchansen" i praktiken. I yrkesprofessionella reflektioner och dialoger är det därför viktigt att vara medveten om vilken tolkning man som chef eller handläggare lutar sig mot.

---

<sup>1</sup> Se fakta om projektet längst bak i denna publikation samt Væksthusets Forskningscenter 2021: *Metoden bag Projekt "Troen på borgernes jobchance"* för mer detaljer om projektets metoder och aktiviteter.

## 2. Tilltro och förväntningar som teoretiska begrepp

Syftet med de följande avsnitten är att ringa in vad "tilltron till jobbchansen" är för en variabel som teoretiskt begrepp. Litteraturen om det fenomen vi studerar använder dock inte begreppet "tilltro". Här används begreppet "förväntningar", som är ett mer exakt uttryck för det vi söker kunskap om.

Vi jämför därför handläggarnas "tilltro till jobbchansen" med deras förväntningar på att en given individ får jobb.

Nedan ska vi visa olika teoretiska perspektiv på förväntningar som fenomen.

Vi börjar hos psykologen Robert Rosenthal, som var en av de första inspirationskällorna som uppmuntrade oss att undersöka om förväntningseffekter även kan dokumenteras på sysselsättningsområdet. Härnäst ska vi belysa förväntningar genom andra socialpsykologiska och kognitivt psykologiska teorier och begrepp. Vi rör oss således primärt inom psykologins begreppsvärld, men vi kommer också att introducera ett socialt och interaktionistiskt perspektiv på förväntningar med begrepp hämtade från sociologin.

De olika teoretiska perspektiven hjälper oss att förstå vad som står på spel när en handläggare påverkar en individs självuppfattning och handlingar genom sina förväntningar på hen. Teorin ger oss begrepp och perspektiv som vi kan använda i det vidare analysarbetet.

### 2.1 Pygmalioneffekten: En teori om förväntningar mellan lärare och elev

Den amerikanska psykologen Robert Rosenthal har genomfört sin forskning i förväntningar på utbildningsområdet. Rosenthal ses ofta som "fadern" till studier av förväntningseffekter och hans forskning har utgjort grunden för forskning på andra välfärdsområden.

På 1960-talet fann Rosenthal ett starkt samband mellan lärarnas förväntningar på sina elever och elevernas faktiska prestationer (Rosenthal & Jacobson 1992). Rosenthals fynd baserade sig på ett experiment på en amerikansk grundskola 1964–1965. Eleverna blev i början av skolåret ombudade om att göra ett test, som skulle bedöma deras akademiska potential. Efter testet blev en grupp, bestående av 20 % av eleverna, utvald att delta i Rosenthals experiment medan de övriga eleverna utgjorde kontrollgruppen. De utvalda eleverna namngavs och beskrevs för sina lärare som elever vars fina testresultat tydde på att de hade stor potential för att klara sig bra under skolåret. Lärarna var helt ovetande om att gruppindelningen var helt slumpmässig och inte hade något att göra med testet (ibid.).

Med utgångspunkt i det uppseendeväckande resultatet undersöka Rosenthal om lärarna hade olika syn på sina elevers uppförande i undervisningen, beroende på hur de trodde att eleverna hade klarat sina tester. Han bad lärarna att värdera elever från både experimentgruppen och kontrollgruppen. Han upptäckte att lärarna värderade de elever som de hade höga förväntningar på, mer positivt på utvalda karakteristika, till exempel om eleverna var glada, tillmötesgående och uppvisade akademisk nyfikenhet på lektionerna (Rosenthal & Jacobson 1992; Rosenthal 2002).

Efter Pygmalionexperimentet ville Rosenthal ta reda på mer om effekten av förväntningar. I senare studier jämförde han därför lärarnas förväntningar på sina elever med deras sätt att behandla eleverna. Han upptäckte att lärarna praktiserade en mer engagerad undervisning inför de elever som de hade höga förväntningar på. Till exempel gav de eleverna mer taltid och mer detaljerad återkoppling på uppgifter (ibid.).

Att lärarens återkoppling till eleverna är en viktig parameter för elevernas akademiska utveckling bekräftas av ännu en studie, genomförd av den amerikanska psykologen Carol Dweck på 1990-talet. Hennes forskning kan delas in i sex mindre studier av totalt 128 femteklassares prestationsövertygelse och -beteende på tre olika grundskolor i USA (Dweck & Mueller 1998).

Som ett led i Dwecks försök fick eleverna tre uppsättningar uppgifter av varierande svårighetsgrad att lösa. Efter att ha löst den första uppsättningen uppgifter fick alla eleverna veta att de hade klarat sig bra. En grupp fick dessutom beröm för sin kompetens och talang, medan en annan grupp fick beröm för sin arbetsinsats och sitt tillvägagångssätt. En tredje grupp utgjorde kontrollgruppen och fick ingen ytterligare återkoppling. Efter att ha kämpat med den andra uppsättningen uppgifter, som var mycket svårare än den första, fick alla elever veta att de hade klarat sig dåligt. De fick sedan frågan om vad de själva tyckte om sin prestation och om uppgifterna samt om de hade lust att fortsätta och lösa nästa uppsättning uppgifter. Medan den första gruppen förklarade det dåliga resultatet med en brist på förmåga, förklarade den andra gruppen sitt dåliga resultat med deras arbetssätt. Den första gruppen hade dessutom mindre lust att fortsätta och klarade också den tredje uppsättningen uppgifter sämre. Grupp två lät sig dock inte nedslås av motgången och klarade de sista uppgifterna mycket bättre (se fler detaljer om experimentet i ruta 2).

Med stöd från senare forskning drar Dweck slutsatsen att en lärarens återkoppling till sina elever kan främja två olika tankesätt hos eleverna. Antingen ett så kallat "fixed mindset", där eleven ser framgång som något som kan uppnås med hjälp

I likhet med både Rosenthals och Dwecks skolexperiment var även detta försök manipulerat. Sådana studier ger därför inte en bild av hur förväntningar uppstår och överförs i naturliga omgivningar. Studierna visar dessutom en mycket linjär tolkning av förväntningar, där inflytandet bara går en väg: från den som förväntar något (handläggaren) till den som det förväntas något av (eleven/patienten/individ).

Vi vill därför försöka få ytterligare kunskap om förväntningar med hjälp av annan forskning. Vi ser närmare på teorier och undersökningar som från olika utgångspunkter har bidragit med kunskap om hur förväntningar uppstår, kommuniceras och påverkar.

## 2.2. Self-efficacy: En teori om skapandet av individens förväntningar på sig själv

Det finns en del forskning som kastar ljus över hur individens förväntningar på sig själv uppstår. Denna litteratur tar även upp hur individen införlivar andras förväntningar och internaliserar dem i sina egna förväntningar på sig själv.

Den kanadensisk-amerikanska psykologen Albert Bandura har med sitt begrepp om *self-efficacy* varit särskilt inflytelserik inom den sociala och kognitiva psykologin (Kähler 2012). Vi kan använda Banduras teoriapparat till att få en mer detaljerad insikt i vilka kognitiva processer som aktiveras hos individen, som är "mottagare" av handläggarens förväntningar.

Bandura definierar *self-efficacy* som en människas tilltro till eller övertygelse om den egna förmågan att organisera och utföra de handlingar som krävs för att nå ett bestämt mål (Bandura 1997). Ju högre och mer ihärdiga förväntningar en människa har på sig själv och en eventuell framtida beteendeändring, desto mer tid och kraft kommer vederbörande att använda på att övervinna de utmaningar som står i vägen för att uppnå målet. Enligt Bandura handlar det således om ett direkt orsakssamband mellan en människas tilltro till eller förväntningar på sig själv och hens initiativ, viljestyrka och ihärdighet (Kähler 2012).

Flera omständigheter ligger till grund för individens *self-efficacy*, enligt Bandura. För det första bygger individens förväntningar på sig själv och framtida bemästring på individens tidigare erfarenheter av att behärska motsvarande situationer. Om individen tidigare har lyckats med att skapa en förändring eller uppnå ett mål kommer hen med stor sannolikhet att tro på att hen kan göra det igen, även om kontexten kanske är en annan (Bandura 1997). Positiva bemästringserfarenheter skapar alltså positiva bemästringsförväntningar, enligt Bandura.

För det andra anser Bandura att sättet som individen speglar sig i sina omgivningar även är avgörande för om individen tror på sin kapacitet till att genomföra en

### 2.3. Interaktionism: Ett perspektiv på förväntningar som resultat av en social process

I Banduras ursprungliga tolkning är self-efficacy ett begrepp som relaterar till en persons identitetsskapande och självuppfattning. Identitetsskapandet sker genom kognitiva processer hos individen. Huvuddelen av forskningen i self-efficacy tar utgångspunkt i denna tolkning (Danneris & Dall 2017). Danneris och Dall lämnar dock den psykologiska, kognitiva tolkningen av self-efficacy till fördel för en mer interaktionistisk tolkning av begreppet.

Kontexten för Danneris och Dalls studier av self-efficacy är observationer av samtal mellan arbetslösa individer och handläggare i det danska sysselsättningsarbetet 2013–2015. De studerar interaktionen mellan individ och handläggare och hanteringen av individens verbalisering av self-efficacy i detta möte. Danneris och Dall drar slutsatsen att self-efficacy i förhållande till att få jobb inte är något som individen *besitter* mer eller mindre av, utan något som individen kan *uttrycka* i högre eller lägre grad inför handläggaren. På samma sätt kan handläggaren uttrycka sina förväntningar på olika sätt med antingen stöttande, utmanande eller handlingsomsättande gensvar (Danneris & Dall 2017). Uttalanden och gensvar bidrar hela tiden till att forma individens förväntningar på sig själv och handläggarens förväntningar på individen i samtalet. Förväntningar ses alltså här som en social produkt, som skapas och förhandlas i mötet mellan individ och handläggare.

Danneris och Dall drar på så sätt paralleller tillbaka till den interaktionistiska traditionen inom sociologin som i synnerhet den amerikanska socialpsykologen George Herbert Mead var med till att grundlägga. I en interaktionistisk tolkning betraktas jaget som en produkt av en social process och antas bli skapad och återskapad i den sociala interaktionen mellan människor (Mik-Meyer 2017). Enligt Mead förhandlar människor olika utläggningar av verkligheten när de möts och interagerar med varandra. Mead gjorde upp med behaviorismens stimulus-respons-tänkande och lade i stället vikt på människans förmåga att reflektera över och anpassa sina handlingar (Brandth 1998).

Även om individen å ena sidan internaliserar samhällets normer, förväntningar och värderingar som ett slags socialt samvete är hen å andra sidan fortfarande ett fritt subjekt, som inte passivt uppfyller samhällets förväntningar utan ingår i en förhandling (Järvinen 2017). I sysselsättningsarbetets kontext ger handläggaren alltså förslag på en bestämd verklighetsuppfattning som individen kan överta, men inte nödvändigtvis gör det.

Med Mead samt Danneris och Dalls interaktionistiska version av self-efficacy kan vi argumentera för att inflytandet inte enbart går från handläggare till individ, utan även den andra vägen. I ett interaktionistiskt perspektiv reproduceras förutbestämda roller inte automatiskt via uttalade och outtalade förväntningar. Det

När vi värderar situationer och förutsäger andra människors möjlighet till framgång gör vi det oftast under osäkra omständigheter. Vi genererar våra förutsägelser mot bakgrund av den information som står oss till förfogande just nu, och ofta är den kunskap vi förlitar oss på ofullständig och behäftad med osäkerhet. Trots det bryr vi oss sällan om att samla in bristande information, kontrollera kvaliteten på den befintliga informationen, bortse från irrelevant information och först därefter företa exakta beräkningar av sannolikheter. Grunden är att vi har svårt att stänga av det snabba tänkandet hos system 1.

Människan är naturligtvis i stånd att göra grundliga värderingar utifrån ett rationellt och analytiskt tillvägagångssätt, säger Kahneman, men det kräver kognitiv uppmärksamhet och ansträngning. Vi måste aktivt bromsa system 1:s snabba tänkande och ta oss tid att tänka långsamt med hjälp av system 2. Om vi inte gör det riskerar vi att dra förhastade och felaktiga slutsatser.

Kahneman är i synnerhet intresserad av de potentiella felaktiga slutsatserna vi riskerar att ta när vi gör förutsägelser genom att värdera en persons likhet med stereotyper (se exempel i ruta 3). Har vi kunskap om en persons karakteristika är vi människor starkt benägna att lägga denna kunskap till grund för våra förutsägelser, oavsett om denna kunskap är korrekt eller relevant, menar han (Tversky & Kahneman 1974).

Ruta 3: Potentiella felaktiga slutsatser som följd av snabbt tänkande

### Vilken roll spelar likheter i förutsägelser om andra människor?

Kahneman använder följande exempel:

*En granne har beskrivit en person på följande sätt: Steve är mycket blyg och inåtvänd, alltid hjälpsam, men utan större intresse för andra människor eller den verkliga världen. Han är en saktmodig och anständig människa, som har ett behov av ordning och struktur samt omtanke om detaljer. Är det mest sannolikt att Steve är bibliotekarie eller bonde?*

Tänkte du att Steve sannolikt är bibliotekarie?

Då fungerar din hjärna som de flesta andras, säger Kahneman.

Enligt Kahneman kommer de allra flesta människor värdera att Steve är bibliotekarie, då beskrivningen av honom passar med en stereotypisk beskrivning av en bibliotekarie. Detta trots att det (åtminstone i USA) finns långt fler bönder än bibliotekarier. Även om vi borde göra värderingen av Steve utifrån hur många bönder och bibliotekarier som finns, så baserar vi i stället värderingen på i vilken grad Steve passar in på våra förställningar om bibliotekarier och bönder.

(Kahneman 2013: 13)

nuvarande sinnestillstånd. Våra förutsägelser om andra personer skapas intuitivt och med en oberättigad självsäkerhet, säger Kahneman. Vi borde tvivla mycket mer på rimligheten i våra värderingar och förväntningar än vi ofta gör.

Överläkare Morten Sodemanns studier av läkares diagnostiska värderingar och beslut är i linje med resultaten av Kahnemans experiment. Sodemann visar tre huvudorsaker i fall, där läkare har ställt felaktiga diagnoser. För det första uppstår diagnosfel när läkaren begår fel i sin informationsinsamling om patienten. Läkaren använder exempelvis en ineffektiv frågeteknik, vilket slutar med att hen får oprecisa uppgifter eller saknar uppgifter från patienten. För det andra uppstår fel när läkaren är selektiv i de fynd hen lägger till grund för sin diagnos, till exempel på grund av förförståelser om patienten och dennas önskemål. För det tredje kan orsakerna även finnas i störningar i läkarens kognitiva processer som följd av exempelvis läkarens stressnivå, humör eller eventuella obehag gentemot patienten (Sodemann 2018). Sodemann hänvisar i detta sammanhang till en studie, som dokumenterar att läkare tröttnas ut beslutsförmågan efter två timmar varefter beslut blir allt mer kontextbaserade, spontana och hastiga. Han nämner även "luncheffekten", som dokumenterades i en studie av domare och villkorliga frigivningar: Andelen positiva domslut ökade markant efter domarnas matpauser (ibid.).

### 2.5. Sammanfattning av teoretiska poänger

Förväntningar spelar en roll i alla former av interaktion, där personlig utveckling och prestation stöds av en yrkesutövare. Denna slutsats drar psykologerna Manger och Wormnes (2005) mot bakgrund av omfattande forskning i Pygmalioneffekten. De teoretiska bidragen från psykologisk och sociologisk forskning, som vi har gått igenom här, ger totalt sett stöd åt den slutsatsen.

Den viktigaste lärdomen om förväntningar är att de är komplexa tankesätt som både utövar påverkan och själva är påverkbara. Det har vi försökt att sammanfatta i figuren nedan som visar de viktigaste teoretiska poängerna.



Å ena sidan ser vi en utbredd tolkning av "tilltron till individens jobbchans" som en oberoende och ständigt närvarande övertygelse om individernas möjligheter att nå sina mål. Å andra sidan ser vi en lika utbredd verbalisering av "tilltron" som en flytande variabel, som kan variera från dag till dag beroende av olika faktorer i den kontext som omger den specifika individen och handläggaren.

Vi ska nu börja med att förklara den sistnämnda tolkningen, vilken vi betecknar som "den beroende tilltron". Denna tolkning omfattar tilltron till jobbchansen som ett påverkbart och formbart fenomen, som kan förändras i relation till den konkreta individen och det konkreta individsamarbetet samt de kontextuella omständigheterna som individen och handläggaren befinner sig i.

### 3.1. Den beroende tilltron

På ett av de medverkande arbetsmarknadsenheterna har flera handläggare som led i sina aktionslärandeprojekt experimenterat med att skala och begrunda sin tilltro till konkreta individers jobbchanser över en längre period. En handläggare berättar här om hur hennes tro pendlar på en skala beroende på vad som sker i individens förlopp och vilken ny kunskap hon får om individen från individen själv samt från interna och externa samarbetspartner:

*"När jag möter Anna får hon en åtta av mig. Det är en hög poäng och baseras på att hon berättar för mig hur motiverad hon är. I hennes ärende står att hon har deltagit i andra praktiker, och i beskrivningarna av dessa kan jag läsa mig fram till hennes styrkor på arbetsmarknaden. Jag ser tydligt hur hennes utmaningar kan hanteras i ett flexjobb. Jag håller sedan ett möte med hennes mentor, där jag fortsatt ger henne en åtta. [...] Eftersom mentorn även kan se Anna på arbetsmarknaden så håller jag fast vid min bedömning. [Men] så faller tilltron rätt drastiskt när jag pratar med Annas mentor, som berättar om några av de riktigt stora utmaningarna som hon ser hos Anna i praktiken. Poängen, en fyra, kvarstår när jag återigen pratar med Anna. Den ökar sedan igen, när Anna börjar sin praktik. Min tilltro till Anna stiger kontinuerligt eftersom jag ofta pratar med henne och hör att det faktiskt går riktigt bra ute i praktiken. [...] Min poäng stiger återigen till en åtta. Jag får också återkoppling från arbetsgivaren om hur det går, men det väger inte lika tungt som när jag hör från Anna att det går bra, att hon njuter av praktiken och fortfarande önskar sig flexjobb. Då stiger den igen."*

En sådan beskrivning av en stadigt ökande tilltro till att individen kan få jobb vittnar om att fenomenet kan ha en mycket dynamisk karaktär i handläggarnas samarbete med individerna. Beskrivningen vittnar också om att handläggarna tillskriver olika faktorer en betydelse för om deras tro i den konkreta kontexten rör

Individens motivation i samarbetet med handläggaren upplevs alltså också som en faktor som kan påverka handläggarens tilltro till om individen ska komma ut i arbete eller inte. Enligt några handläggare pendlar deras tilltro i takt med att individens vilja eller tilltro till sig själv växlar. Handläggarnas upplevelse ger här stöd till Banduras teori om self-efficacy (se avsnitt 2.2.): Ju större tilltro en individ har till sig själv, desto mer viljestyrka och uthållighet kommer individen att uppvisa i samarbetet med handläggaren och desto mer övertygad blir handläggaren om individens jobbchans.

Att handläggarna upplever individen själv som avgörande för var på skalan deras aktuella förväntningar befinner sig passar också väl ihop med det interaktionistiska och systemiska perspektivet på förväntningar (se avsnitt 2.3.). I deras interaktion med varandra möter individen och handläggaren varandras olika uppfattningar och tolkningar av verkligheten, och som tidigare beskrivet bidrar det till att påverka vad var och en av dem säger och gör. I deras samspel med varandra sker därmed en ömsesidig återkopplingsprocess och skapar ett utrymme, där förväntningar förhandlas och byggs upp.

Interna och externa samarbetspartner rör sig med tilltron

Vänder vi blicken mot den kontext som omger mötet mellan handläggare och individer, upplever fler handläggare också att "tilltron till jobbchansen" påverkas av de interna och externa samarbetspartner som är involverade i individens förlopp. I nedanstående intervjuutdrag talar två handläggare om hur de anser att tilltron till jobbchansen också hänger ihop med samarbetet kring individerna på arbetsmarknadsenheten:

*Handläggare 1: Jag tror inte det beror så mycket på den unga, alltså, den är egentligen ganska fast, den tilltron. Men jag tror att det finns en större tilltro på det där samarbetet och hur man kan lyckas tillsammans.*

*[...]*

*Handläggare 2: Ja, och den där medvetenheten om att tilltro inte bara handlar om att tro på den unga. Det handlar också om systemet och varandra och är alltså mer nyanserat än bara det att tro på den unga.*

Även när handläggarna känner sig säkra i sin tilltro till att en individ har en framtid på arbetsmarknaden så upplever de att tilltron kan påverkas av huruvida handläggarna kan mönstra den gemensamma insatsen som krävs för att få ut individen i arbete eller utbildning. I samband med detta säger en annan handläggare:

*Det är faktiskt inte de unga utan samarbetet vi vill så gärna hjälpa den här unga personen, men det är bara så många andra saker som vi är beroende av för att kunna*

Ändringar i efterfrågan på arbetskraft kan alltså enligt denna handläggare påverka tilltron till jobbchansen. En annan handläggare berättar att hennes tilltro också påverkas av huruvida hon upplever att det realistiskt sett finns arbetsplatser som kan anpassas efter individens förutsättningar.

*[...] men det som vi har kommit fram till, anser jag, i båda ärendena får mig och Inam på kollegialt att undra om det finns en arbetsmarknad för det? Det är inte så mycket om individen har en arbetsförmåga, för det tycker jag egentligen faktiskt att de båda har, men [...] om vi blir eniga om de passar för flexjobb, vad händer då? Finns det överhuvudtaget en arbetsmarknad för dem? Alltså, det är så begränsat, i varje fall för henne som är dövstum, och det är några saker som är mycket viktiga att få med, bland annat personlig assistent och sådana saker, som vi har tagit hänsyn till. Men kan hon arbeta ändå, om hon inte får jobb där hon är nu? Det kan jag vara mycket skeptisk till, och det är det som gör min tilltro minskar kraftigt. Att det är så begränsat gör att man ställer sig frågan om det överhuvudtaget är möjligt, eller hur?*

En tredje handläggare nämner även de sysselsättningspolitiska ramarna, servicenivån i kommunen och de ledningsmässiga besluten på arbetsmarknadsenheten som externa faktorer, som bidrar till att påverka handläggarens tilltro till jobbchansen.

### 3.2. Den oberoende tilltron

I det följande avsnittet ska vi fördjupa oss i den andra grundtolkningen av "tilltron till jobbchansen" som vi betecknar "den oberoende tilltron". Med oberoende menar vi att den omfattar en förståelse av fenomenet som en grundläggande och oföränderlig inställning till alla individer som går före varje individsamarbete.

Flera handläggare verbaliserar sin tilltro till individens jobbchanser som en fast variabel, som har sitt ursprung i ett grundläggande tankesätt. Flera ger uttryck för att de alltid har tilltro till individerna och att det därför inte finns några individer som de inte har tilltro till kan nå sitt mål med rätt stöd och rätt insatser. Två handläggare har följande diskussion:

*Handläggare 1: Alltså, min tilltro, den vacklar inte.*

*Handläggare 2: Nej, det gör inte min heller.*

*Handläggare 1: Och det beror på att jag fortfarande tror att alla kan bidra med något och att alla har något att erbjuda arbetsmarknaden. Det är min grundinställning att det är så.*

Den första handläggaren karaktäriserar här sin tilltro till individernas jobbchanser som orubblig, då hon anser att alla har något värdefullt att erbjuda arbetsmarknaden. Hon beskriver således en förståelse av fenomenet som en grundinställning, som bestämmer hur hon möter alla individer på arbetsmarknadsenheten.

sjelva. PÅ samma sÅtt ser vi ocksÅ exempel pÅ att en sÅdan instÅllning År nÅgot som cheferna vÅrdesÅtter hos sina handlÅggare. Det kan bland annat komma till uttryck i arbetsmarknadsenhetens rekryteringsprocesser. I det fÅljande citatet berÅttar en av cheferna om hur de strategiskt anvÅnder "tilltron till jobbchansen" som en parameter, nÅr de vÅljer ut nya medarbetare:

*[...] Men jag tÅnker att det År ju faktiskt nÅgot av det vi pratar om Åven nÅr vi vÅljer ut kandidater. Det År en sak vad de har pÅ meritfÅrteckningen, det finns ju mÅnga saker man kan lÅra sig den vÅgen. Men den dÅr grundlÅggande infallsvinkeln, mÅnniskosynen och sÅ, det bara mÅste vara nÅgot grundlÅggande som ÅverensstÅmmer med sÅttet som vi helst vill arbeta med individerna pÅ.*

Som chefen fÅrklarar sÅker de efter kandidater som har den rÅtta mÅnniskosynen och den rÅtta instÅllningen till individerna, fÅr att de nyanstÅllda ska kunna passa in i det sÅtt som arbetsmarknadsenheten som organisation vill arbeta med individerna pÅ. Det tyder pÅ att tilltron till jobbchansen likstÅlls med ett slags gemensamt ideal i det professionella sysselsÅttningsarbetet. En chef kallar det fÅr "ett tankesÅtt som lever hos handlÅggarna", medan en annan talar om det som en "gemensam preferens" i deras organisation. En tredje chef ser tilltron till jobbchansen som "ett fundament":

*Det År liksom som om det har gett... Det År en sÅdan gemensam Åverskrift vi har som ocksÅ relaterar till andra saker i vÅr vardag, som År ett bra fundament, eller sÅ... AlltsÅ, det År nÅgot vi har gemensamt. Men ska vi ocksÅ hjÅlpa varandra med det pÅ ett eller annat sÅtt.*

Åven om "tilltron" ses som ett stabilt fundament År det enligt denna chef samtidigt nÅgot som alla medarbetare ska hjÅlpa varandra med att underhÅlla. Det indikerar att fundamentet trots allt inte stÅr pÅ helt egna ben, utan att det krÅvs en gemensam insats i organisationen fÅr att bevara det. Vi har Åven hÅrt flera verbalisera tilltron till jobbchansen som ett tankesÅtt, som prÅglar arbetsmarknadsenhetens samarbeten med externa leverantÅrer och samarbetspartner. PÅ en arbetsmarknadsenhet omtalas fenomenet exempelvis som "ett par glasÅgon" som arbetsmarknadsenheten har valt att ta pÅ sig och "fÅrpliktat" sig att behÅlla pÅ Åven i samarbetet med externa samarbetspartner, som kanske mÅter arbetsmarknadsenheten med andra glasÅgon pÅ. HÅr ses tankesÅttet alltsÅ som nÅgot som Åven kan ha en smittoeffekt pÅ andra organisationer och deras medarbetare.

Som ett gemensamt fÅretagande kan tilltron till jobbchansen sÅledes ses som ett organisatoriskt tankesÅtt, som anvÅnds bÅde i det interna samarbetet handlÅggarna sinsemellan samt utÅt i samarbetet med externa samarbetspartner. FÅrstÅelsen av tilltron till jobbchansen som ett organisatoriskt fÅretagande ser ut

individerna i deras dagliga arbete. I nedanstående intervjuutdrag berättar en handläggare om hur olika uppfattningar av "tilltron" resulterade i några diskussioner bland kollegorna, om uppfattningen av det ansvar som följer med önskan om att ha en hög tilltro till att individerna kan få jobb:

*Handläggare: Men alltså, ordet "tilltro" har helt enkelt en negativ klang hos riktigt många, och vi har haft många diskussioner om vad titeln på projektet betyder och vad projektet går ut på..*

*Intervjuare: Hos dem som inte är med i projektet, eller även bland er?*

*Handläggare: Även dem som inte är med i projektet. Man kan säga att grunden, och det är helt på grund av att ordet "tilltro" ingår i det och för att det heter "handläggarens tilltro till individens jobbchans", så blir det till handläggarens tilltro till individen. Det pratas mycket om att "ja, men om du inte har tillräcklig tilltro till individen så kan du inte hjälpa hen att få jobb". Det vill säga, det har varit så (vänder sig till kollega) - nu måste du rätta mig om jag... Det har funnits en tendens till att man ensam har ansvaret för om man lyckas få individen vidare eller inte. Det har med andra ord varit riktigt stort fokus på handläggarens tilltro så om man inte har en tillräcklig tilltro till individen så kan man inte få hen vidare. Så vi har haft några diskussioner om... Ja, men det är ju en pytteliten indikator, eller inte pytteliten, men en indikator bland många andra, i ett större projekt och så vidare... Men det har nog påverkat vissa en del när vi har försökt att prata om projektet eftersom..*

*Intervjuare: Okej, ja, det är mycket intressant.*

*Handläggare: Så jag vet inte om det här ordet "tilltro", om det har varit, om det är, vad ska man säga... om det är ett passande ord att använda för ett sådant projekt, eftersom det, jag vet inte hur andra, i andra kommuner, om de har haft samma utmaningar, eller andra avdelningar, men hos oss har det i varje fall varit mycket så att okej, så det innebär, hur är det med politiska ramar, servicenivån i kommunen, ledningsmässiga beslut och så vidare. Det påverkar ju också, det är inte bara min tilltro, alltså, det har varit lite så.*

Diskussionerna i gruppen av kollegor speglar på många sätt en "krock" mellan de två omtalade grundtolkningarna. Några kollegor har till synes omsatt begreppet "tilltro" till ett personligt tankesätt hos den enskilda handläggaren. Implikationen är att det upplevs som ett individuellt ansvar att "tro tillräckligt mycket" så att handläggaren inte riskerar att vara en bromskloss, som med sin bristande tilltro hindrar individen från att få jobb. Andra kollegor tycker tvärtom, att det inte kan vara rätt att deras "tilltro" (= förväntningar) skulle vara avgörande för individens jobbchanser. De anser att den omkringliggande kontexten (politiska ramar och ledning) har lika stort inflytande.

platserna för att kunna se sysselsättningsmöjligheterna för den konkreta individen. Dessutom gör förståelsen att det kan skapas utrymme för handläggarna att tala öppet om vad som påverkar deras förväntningar på individerna samt hjälpa varandra med att stämma av och anpassa sin tilltro till individernas jobbchanser. Ett utrymme där det också är legitimt för en handläggare att ge uttryck för att hen har svårt att se hur individen ska få jobb.

Detta sätt att tänka främjar således ökad användning av kollegiala bollplank, gemensamma diskussioner och reflektion handläggarna emellan. Uttryckt med Kahnemans begrepp bjuder tolkningen av "tilltron till jobbchansen" som en beroende variabel till ökad användning av "långsamt tänkande": Med skärpt kognitiv uppmärksamhet kan handläggarna grundligt undersöka vad deras förväntningar på individerna är baserade på, överväga rimligheten i dessa förväntningar och få kollegornas hjälp med att utmana värderingarna.

## 4. Avslutning

I denna analys har vi sett närmare på "tilltron till jobbchansen" som teoretiskt begrepp och empiriskt fenomen. Vi har sett på socialpsykologiska teorier om förväntningar och uttalanden från handläggare om vad det innebär för dem att ha tilltro till en individs jobbchanser.

Tillsammans bidrar den teoretiska och den empiriska analysen med begrepp och olika uppsättningar "glasögon", som vi kan använda för att förstå och tala om fenomenet "tilltro till individens jobbchans". Båda delarna har således bidragit till att begränsa och definiera det som av många handläggare annars uppfattas som ett "luddigt" uttryck.

Projekt "Tilltron till individens jobbchans" har till syfte att undersöka de många faktorer som påverkar handläggarnas förväntningar på individernas möjligheter på arbetsmarknaden samt hur handläggare och chefer i sysselsättningsinsatsen kan arbeta med betydelsen av förväntningar i den egna organisationen.

Att vi betraktar "tilltron till individens jobbchans" som en påverkbar variabel har alltså varit en klar utgångspunkt för att sätta igång projektet. Därmed skriver vi också om en tolkning, där det är meningsfullt att översätta begreppet "handläggarens tilltro till individens jobbchans" till det mer precisa begreppet "handläggarens förväntningar på individens jobbchans". Vår tolkning av förväntningar som en beroende variabel får stöd både i den socialpsykologiska teorin och i den delen av vår empiri som rör handläggarnas reflektioner kring deras förväntningar på den specifika individen i den specifika kontexten.

I den empiriska analysen blir det tydligt att "tilltron till individens jobbchans" är ett komplext fenomen, då många olika omständigheter antingen tillsammans eller var för sig kan påverka handläggarnas förväntningar på de individer de samarbetar med. Påverkan som bland annat framkommer i mötet med individen, interaktionen med kollegor och samspelet med externa aktörer, eller strukturella omständigheter såsom ekonomiska begränsningar eller sysselsättningspolitiska ramar. Denna påverkan innebär att det snabbt kan ske förändringar i förväntningarna i både positiv och negativ riktning.

Den empiriska analysen har dock också visat att många handläggare talar om "tilltron till jobbchansen" som en grundläggande och medfödd värdering, som de var och en har med sig i sitt dagliga arbete och som de som kollegor eller organisation har som gemensam rubrik för sitt arbete. Ett sådant tankesätt upplever handläggarna också som något som påverkar deras sätt att behandla individerna.

## Fakta om Projekt "Tilltron till individens jobbchans"

- Tvåårigt forskningsprojekt från 2018–2020 som har utförts i nära samarbete mellan fyra kommunala arbetsmarknadsenheter: Frederiksberg, Silkeborg, Sønderborg och Odder samt Væksthusets Forskningscenter.
- Bakgrunden för att starta projektet var resultatet från Beskæftigelses Indikator Projektet (BIP), som visade ett direkt kausalt samband mellan handläggarens tilltro till individens jobbchans och sannolikheten att individen får jobb.
- Syftet med projektet är att bli klokare på vad "tilltron till jobbchansen" är för en variabel, vad som påverkar handläggarnas förväntningar på att individen börjar jobba eller studera samt hur chefer och handläggare kan arbeta med betydelsen av förväntningar i deras organisationer.
- Totalt har 96 medarbetare och chefer deltagit i projektet under den två år långa projektperioden. Medarbetarna har olika jobbfunktioner, till exempel koordinerande handläggare, företagskonsulter, mentorer, studievägledare och yrkeskoordinatorer.
- Deltagarna i projektet arbetar antingen med arbetsföra bidragstagare över 30 år, individer med särskilda resursbehov eller ungdomar under 30 år som klarar av att arbeta eller studera.
- Aktionslärande har varit den genomgående metoden. Tillsammans har deltagarna genomfört totalt 57 halvårslånga aktionslärandeprojekt, som på olika sätt har bidragit med utveckling, lärande och kunskap om "tilltron till jobbchansen".
- Projektets ambition är att leverera praktisknära och användningsfokuserad kunskap om "tilltron till individens jobbchans" som kan främja yrkesmässiga reflektioner och förändringar bland ledare och medarbetare i sysselsättningsinsatsen.
- Publikationer från projektet publiceras kontinuerligt 2021 och 2022 och kan laddas ner från denna webbplats:  
<https://vaeksthusets-forskningscenter.dk/troen-paa-formidling/>

Manger, Terje & Bjørn Wormnes (2005): *Motivasjon og mestring : veier til effektiv bruk av egne ressurser*. Bergen: Fagbokforlaget.

Mik-Meyer, Nanna (2017): "Symbolsk interaktionisme, stigma og 'othering'". I: *Kvalitativ analyse : Syv traditioner*. Red. Margaretha Järvinen & Nanna Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag. s. 57-78.

Miller, William R. & Stephen Rollnick (2004): *Motivationssamtalen*. København: Hans Reitzels Forlag.

Rosenthal, Robert (2002): "Covert Communication in Classrooms, Clinics, Courtrooms, and Cubicles". I: *American Psychologist*, 57 (11). s. 839-849.

Rosenthal, Robert & Lenore Jacobson (1992): *Pygmalion in the Classroom: Teacher Expectation and Pupils' Intellectual Development*. Williston, USA: Crown House Publishing.

Rosholm, Michael; Kenneth Lykke Sørensen & Lars Skipper (2017): *BIP Indikatorer og jobsandsynlighed*. København: Væksthusets Forskningscenter.

Sodemann, Morten (2018): *Sårbar? Det kan du selv være - Sundhedsvæsenets rolle i patienters sårbarhed*. Aarhus: Scandinavian Book A/S.