



# **TILLTRON TILL JOBBCHANSEN**

**SOM TEORETISKT BEGREPP  
OCH EMPIRISKT FENOMEN**

**SEPTEMBER 2021**

Denna publikation är en del av presentationen från Projekt "Tilltron till individens jobbchans".

All kunskap från projektet är framtagen i nära samarbete mellan Væksthusets Forskningscenter och chefer och handläggare från arbetsmarknadsenheterna i Silkeborg, Sønderborg, Odder och Frederiksberg i perioden 2018–2020.

Syftet med projektet är att leverera praktiska och användningsfokuserad kunskap om betydelsen av handläggarnas tilltro till och förväntningar på att arbetslösa individer får jobb samt hur man både individuellt och organisatoriskt kan arbeta med förväntningar som en del av sysselsättningskunskapen.

Alla publikationer från projektet kommer att publiceras under 2021 och 2022 på Forskningscentrets webbplats: <https://vaeksthusets-forskningscenter.dk/troen-paa-formidling/>

Tilltron till jobbchansen som teoretiskt begrepp och empiriskt fenomen  
Væksthusets Forskningscenter  
Första utgåvan, första upplagan 2021

Publikationen kan laddas ner från [www.vaeksthusets-forskningscenter.dk](http://www.vaeksthusets-forskningscenter.dk)

Væksthusets Forskningscenter  
Sundholmsvej 34, 2. sal  
2300 København S

# Innehållsförteckning

---

<b>1. Inledning</b>	<b>5</b>
---------------------	----------

---

<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

---

<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

---

<b>4. Avslutning</b>	<b>33</b>
----------------------	-----------

---

<b>Fakta om Projekt "Tilltron till individens jobbchans"</b>	<b>35</b>
--	-----------

---

<b>Litteratur</b>	<b>36</b>
-------------------	-----------

---

“

Vad är det där för tilltro?  
Är det tilltron till att individen börjar studera?  
Är det tilltron till att individen kan ta ett litet steg framåt?  
Är det tilltron till att jag själv kan ha tilltro  
och vad som händer om jag inte har det?  
Är det plötsligt jag  
som inte kan göra mitt arbete tillräckligt bra?  
Det är lite sådär 'var ligger ribban?'.  
Vad är det för en variabel?”

“

Jag tycker att det har varit lite luddigt,  
det där med att ha tilltro eller inte och vad det innebär.  
Och även när jag tror, så är det inte alltid det lyckas ändå.  
Så har jag haft en period när jag höll upp,  
när jag tänkte att nu orkar jag inte tro på någon av dem,  
och så lyckas allting.  
Och så tänkte jag "hmm, ja".

*Citat från deltagare i Projekt "Tilltron till individens jobbchans"*

# 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 ombudda 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.).

I slutet av skolåret gjorde alla eleverna samma test igen. Resultatet av experimentet visade att de elever som lärarna trodde hade klarat sig bäst i det första testet (de slumpmässigt utvalda 20 %), klarade sig bättre i det avslutande testet. De elever som i första testet i realiteten hade klarat sig bra, men som lärarna på grund av den slumpmässiga gruppindelningen trodde hade klarat sig dåligt, klarade sig sämre i slutet av året. Slutsatsen var då att en lärares förväntningar på sina elever faktisk påverkar elevernas akademiska utveckling och att det därmed uppstår en form av självuppfyllande profetia, även känt som Pygmalioneffekten<sup>2</sup> (Rosenthal 2002).

Ruta 1: Pygmalion i klassrummet – Rosenthals grundskoleexperiment

Elevgrupp 1	Elevgrupp 2
<b>Elevernas prestationer i test 1 och test 2</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 % slumpmässigt utvalda elever</li> <li>• Blandade prestationer i test 1 – men lärarna fick höra att dessa elever hade stor akademisk utvecklingspotential mot bakgrund av topprestationer</li> <li>• Klarade sig genomsnittligt bättre i test 2 än i test 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80 % kontrollgrupp</li> <li>• Blandade prestationer i test 1</li> <li>• Klarade sig genomsnittligt sämre i test 2 än i test 1 – även de elever som hade klarat sig bra i test 1</li> </ul>
<b>Lärarnas värderingar av elevernas uppförande i undervisningen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Värderades genomsnittligt högre (på en skala från 1 till 9) på följande karakteristika: större chans att lyckas, mer intressant, uppvisar större akademisk nyfikenhet, gladare, mer tilldragande, mer tillmötesgående och mer kärleksfulla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Värderas genomsnittligt lägre (på en skala från 1 till 9) på samma karakteristika</li> <li>• De elever i kontrollgruppen som reellt hade framgång från test 1 till test 2 värderades som mindre tillmötesgående, mindre kärleksfulla och mindre intressanta</li> </ul>

Källa: Rosenthal & Jacobson 1992

<sup>2</sup> Idén om att en persons förväntningar på en annan persons beteende infrias eftersom beteendet är förväntat, har även blivit känd som "Pygmalioneffekten". Namnet hänvisar till den grekiska sagan om bildhuggaren Pygmalion, som kunde göra en elfenbensskulptur levande med tankens kraft.



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 prestationsövertygelser 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 arbetsätt. 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 lärares 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

av talang och inte genom att göra en insats. Eller ett så kallat "growth mindset", där eleven ser framgång som en produkt av hårt arbete och ändamålsenliga strategier (Dweck 2006).

Ur Dwecks perspektiv bidrar handläggaren därmed genom sitt val av återkoppling till att främja en viss tankegång hos individen med bestämda förväntningar på den egna förmågan och prestationen.

Ruta 2: Gensvar och tankesätt – Carol Dwecks grundskoleexperiment

<b>Elevgrupp 1</b>	<b>Elevgrupp 2</b>
<b>Elevernas prestationer i den första uppsättningen uppgifter</b>	
• Klarade sig bra	• Klarade sig bra
<b>Återkoppling till eleverna</b>	
• "Du är smart" • "Du har en särskild talang"	• "Du har gjort en stor insats" • "Du hade en bra strategi"
<b>Elevernas prestationer i den andra uppsättningen uppgifter (svåra uppgifter)</b>	
• Många klarade sig dåligt	• Många klarade sig dåligt
<b>Elevernas reaktioner på dåligt resultat i de svåra uppgifterna</b>	
• "Jag är nog inte tillräckligt smart ändå" • "Jag kan lika gärna ge upp"	• "Jag måste arbeta hårdare nästa gång" • "Jag måste lägga upp en ny strategi"
<b>Elevernas prestationer i den tredje uppsättningen uppgifter (lättare uppgifter)</b>	
• Klarade sig sämre	• Klarade sig bättre

Källa: Dweck & Mueller 1998

Även om Rosenthals och Dwecks experiment utfördes på skolområdet har resultaten visat sig överförbara till andra välfärdsområden. Rosenthals Pygmalionexperiment har kontrollerats och dokumenterats av både honom själv och andra forskare inom en rad andra områden (Rosenthal 2002; Manger & Wormnes 2005). Självuppfyllande profetior kan exempelvis även förekomma i hälsovårdsväsendet mellan hälsovårdspersonal och patienter. Som exempel kan nämnas en studie på missbruksområdet som visade att en grupp patienter som för sina handläggare beskrevs ha stor hälsovårdspotential (men som i verkligheten var tillfälligt utvalda), hade väsentligt större sannolikhet för att vara nyktra och ha jobb ett år efter utskrivningen (Miller & Rollnick 2004).

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

förändring. I iakttagelsen av och jämförelsen med andra människor formas individens förväntningar på sig själv, då individen värderar egna förmågor i relation till andras prestationer. Dessutom är andra människors förväntningar också en viktig medskapare av individens bemästringsförväntningar, då återkoppling och gensvar från andra införlivas i individen och påverkar hens självförståelse. Ur Banduras perspektiv påverkar andras uttryck för deras förväntningar på individen således individens förväntningar på sig själv (Bandura 1997).

Som vi såg hos både Rosenthal och Dweck kan handläggarens roll tolkas som avgörande för individens självuppfattning och beteende. Bandura intresserar sig dock för individens omgivning på ett bredare sätt när han talar om inflytandet från andras förväntningar. I en utbildningskontext är lärarna endast en typ av "andra" som kan påverka ungdomarnas orientering mot framtiden, liksom arbetsmarknadsenheten och handläggaren bara är två av flera aspekter som har inflytande på den arbetslösa individens orientering mot arbetsmarknaden.

Sociologisk forskning i utbildningschanser visar bland annat att familjen är en stark medskapare av individens förväntningar på sig själv. Enligt sociolog Kristian Bernt Karlson kan förväntningsskapande processer i familjen i hög grad förklara variationer i danska barns utbildningsförväntningar. Oavsett hur barnen klarar sig i skolan rent akademiskt har föräldrarnas utbildningsnivå och förväntningar stor betydelse för de ungas förväntningar på och senare val av utbildning (Karlson 2014).

Med hjälp av Banduras begrepp visar Karlson att familjens förväntningar på den unga betyder mer för den ungas *self-efficacy* än den ungas egna bemästringsupplevelser i skolan. Studien bidrar således till att öppna upp ögonen för andra influenser än yrkesutövaren och stödjer därmed Banduras syn på påverkan från omgivningarna bredare sett.

De två norska psykologerna Terje Manger och Bjørn Wormnes bygger vidare på Banduras teoriapparat, men betingar inflytandet från handläggaren av en rad relationsmässiga faktorer. Huruvida individen låter sig påverkas av handläggarens uttalanden eller förslag beror enligt Manger och Wormnes på hur stor betydelse individen tillskriver handläggaren samt hur stor kunskapsnivå individen anser att handläggaren har. Ju mindre tillit och trygghet individen känner kring handläggaren, desto mindre inflytande kommer hen att ha på individens självuppfattning (Manger & Wormnes 2005).

Människor är alltså också kritiska aktörer, som aktivt förhåller sig till den återkoppling de mottar från omgivningarna och (i varje fall till en viss grad) väljer av vem och vad de låter sig påverkas.

### 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

handlar snarare om en ömsesidig process vari förväntningar förhandlas mellan de två parterna.

Att det är tal om en förhandling betyder dock inte att förväntningar bara kommuniceras verbalt. Enligt psykologerna Manger och Wormnes, som också drar paralleller tillbaka till Mead, uttrycks förväntningar även icke-verbalt. De kommer till uttryck i våra ansiktsuttryck, vårt tonläge, vårt kroppsspråk och vår ögonkontakt (Manger & Wormnes 2005). Vi kan med andra ord inte dölja våra förväntningar på varandra.

En förhandling betyder inte heller nödvändigtvis att parterna uppnår enighet och gemensam förståelse. Enligt systemisk teori kan individer och organisationer betraktas som två självständiga system, som alltid kommer att försöka upprätthålla sin egen verklighetsuppfattning. Ur detta perspektiv utgör individen och handläggaren två olika system med varsin uppfattning och tolkning av världen omkring dem. När de två systemen möter varandra, påverkar de varandras utrymme för vad som blir möjligt att förvänta, säga och göra. Detta ömsesidiga kommunikativa inflytande mellan individ och handläggare kallar man i det systemiska tillvägagångssättet för ett återkopplingsmönster (Kongsgaard 2014). Essensen i detta begrepp är att de två systemen griper in i varandra och antingen förstärker eller motarbetar varandras reaktioner – men de kommer aldrig att uppnå en fullständigt gemensam tolkning av situationen.

#### **2.4. Snabbt och långsamt tänkande: En kognitiv teori om skapandet av förväntningar**

Hur värderar vi andra människor och förutsäger deras möjligheter att uppnå bestämda mål? Sådana värderingar sker sällan mot bakgrund av grundliga resonemang och beräkningar, menar den amerikanska psykologen Daniel Kahneman. De företas mycket oftare mot bakgrund av intuition och känslor. Genom talrika psykologiska experiment har Kahneman strävat efter att förstå de kognitiva processer som sker i det mänskliga medvetandet. Vi kan använda Kahnemans studier av den mänskliga hjärnan för att bli klokare på vad våra förväntningar på andra människor baserar sig på.

Kahneman delar in det mänskliga medvetandet i två system: System 1 är den omedvetna och känslodrivna delen av jaget som fungerar intuitivt och levererar "snabbt tänkande" utan kognitiv ansträngning. System 2 är däremot den medvetna och rationella delen av jaget som kräver kognitiv uppmärksamhet och ansträngning för att kunna konstruera "långsamt tänkande" (Kahneman 2013). Den mänskliga hjärnan är enligt Kahneman konstruerad så att den bara anstränger sig med långsamt tänkande om den väcks ur eller störs i sina automatiserade processer.

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 Kahnman, 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 föreställningar om bibliotekarier och bönder.

(Kahneman 2013: 13)

Kahneman är även intresserad av felaktiga slutsatser gjorda mot bakgrund av tillgänglighet till liknande exempel i vårt minne. Om man enkelt kommer på tidigare exempel som liknar den aktuella situationen, kommer man att värdera ett bestämt utfall som mer sannolikt. Om man inte kommer på tidigare exempel kommer man att bedöma utfallet som mindre sannolikt. Men hur enkelt eller svårt vi har att komma ihåg något är inte nödvändigtvis en bra måttstock på hur sannolikt något är. Till exempel kommer vi ihåg saker som precis har hänt bättre än saker som hände för länge sedan, på samma sätt som upplevelser lagras på olika sätt i vårt minne beroende på vilket intryck de gjorde på oss (Tversky & Kahneman 1974).

Enligt Kahneman kan vi också värdera en människas chans att uppnå ett givet mål med utgångspunkt i vårt eget humör och våra egna känslor. Vårt aktuella sinnestillstånd kan vara avgörande för vår värdering av både situationer och andra människor (Kahneman 2013). Det innebär att värderingen av en persons chanser att lyckas omedvetet kan bli till en fråga om humör i den aktuella situationen. Gott humör matchas med en motsvarande positiv värdering. Dessutom kan känslor omedvetet ligga till grund för en värdering. Förväntningen på en persons möjlighet att lyckas kan bli till en fråga om sympati eller antipati för personen.

Enligt Kahneman är vi benägna att använda några procedurer för att nå fram till en värdering än dem som skulle ge de mest korrekta och exakta förutsägelseerna. Vårt medvetande ersätter intuitivt en svår värdering (till exempel "tror jag att denna person kommer att få ett jobb?") med en värdering som är enklare att göra.

Överfört till vårt forskningsområde, sysselsättningsarbetet, innebär Kahnemans teori att handläggaren är benägen att omedvetet ersätta sin värdering av en individs chans att få jobb med relaterade frågor såsom:

- Liknar individen en person som har ett jobb?
- Kan jag minnas andra fall, då individer med liknande karakteristika fick jobb?
- Gillar jag denna individ?
- På vilket humör är jag nu?

Med Kahneman kan vi argumentera för att våra förväntningar på en annan människa är en produkt av sättet som vårt medvetande diskret tolkar intryck och händelser i nutiden och kopplar dem till erfarenheter från vårt närmaste förflutna. Förväntningar skapas mot bakgrund av aktuell kunskap (och enbart den) om denna människa, våra tidigare erfarenheter av personer och liknande situationer (dem vi kommer ihåg), vår sympati eller antipati för denna människa samt vårt



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 läkares kognitiva processer som följd av exempelvis läkares stressnivå, humör eller eventuella obehag gentemot patienten (Sodemann 2018). Sodemann hänvisar i detta sammanhang till en studie, som dokumenterar att läkare tröttnar 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.

Figur 1: Samlad teoretisk modell över förväntningar



Figuren visar att handläggarens förväntningar inte kan reduceras till en konstant variabel, som utövar en linjär påverkan på individens självuppfattning och handlingar.

Handläggarens förväntningar är däremot en *beroende variabel*, som påverkas dels av bakomliggande faktorer i och omkring handläggaren, och dels av interaktionen och kommunikationen med den individ som det förväntas något av. På samma sätt är samma individs förväntningar på sig själv en beroende variabel. Individens self-efficacy påverkas både av interaktionen med handläggaren, av input från övriga omgivningar och av individens tidigare bemästringserfarenheter.

Vi framhäver det interaktionistiska och systemiska perspektivet i figuren som en cirkulär process, där individ och handläggare hela tiden påverkar varandras möjlighetsutrymme genom sina uttalanden och gensvar. Det är i detta återkopplingsmönster som förväntningar anpassas och förhandlas.

Om vi vill förstå mer om skapandet och överförandet av förväntningar i sysselsättningsinsatsen måste vi alltså intressera oss både för hur återkopplingsmönstret mellan handläggare och individ ser ut, och för hur individuella tankeprocesser hos handläggaren bidrar till att bestämma vederbörandes förväntningar på att individen kan få jobb.

Med Kahnemans kognitiva teori kan vi rikta uppmärksamheten mot att handläggarens tankeprocesser är särskilt sårbara i förhållande till att ersätta en grundlig, professionell bedömning av individens utvecklingsmöjligheter (långsamt tänkande) med oförutsedda felaktiga slutsatser om individens chanser att få jobb (snabbt tänkande).



### 3. Tilltron till individens jobbchans som empiriskt fenomen

Nu ska vi se närmare på hur handläggaren tolkar och tillskriver fenomenet "tilltron till individens jobbchans" mening i sitt dagliga arbete på arbetsmarknadsenheten.

Som en del av deras medverkan i Projekt "Tilltron till individens jobbchans" har handläggare från arbetsmarknadsenheterna i Silkeborg, Sønderborg, Odder och Frederiksberg undersökt "tilltron till jobbchansen" genom olika aktionslärande-projekt i sin dagliga praktik<sup>3</sup>. I samband med detta har det uppstått flera diskussioner bland projektdeltagarna om vad "tilltro till individens jobbchans" egentligen betyder och vad det innebär att använda detta som en standard i sin professionella praktik. Med utgångspunkt i projektdeltagarnas egna uttalanden och reflektioner vill vi i grova drag beskriva vilka tolkningar av och sätt att tala om "tilltron till jobbchansen" som vi har mött på arbetsmarknadsenheterna.

Genom projektperioden har det blivit tydligt för oss att det för yrkesutövarna är svårt att ge fenomenet en tydlig definition. Handläggarna pratar om "tilltron till jobbchansen" på mycket olika sätt och omsätter det till flera olika saker i sitt arbete med individerna.

En handläggare ser här tillbaka på projektperioden och berättar hur fenomenet för henne har manifesterat sig både som ett allmänt tillvägagångssätt för alla individerna på arbetsmarknadsenheten och som en specifik tilltro till bestämda individer på bestämda tider:

*Jag anser att hela det här projektet, genom de två åren här... Jag delar upp tilltron på två mycket olika sätt eftersom jag tycker, för mig är det så som jag har sagt flera gånger, den där överordnade tilltron till människor överhuvudtaget, vad är bra för oss och var är inte bra för oss. Det tycker jag är en... För mig är detta det allmänna tillvägagångssättet jag använder i arbetet med alla individer och alla ärenden jag får. Och så är det den andra tilltron, den individuella tilltron, som handlar om X och Y och vad de nu heter allihopa. Vad tror jag i detta här ärendet? Alltså, vad händer i detta konkreta ärende som gör att jag tror mer eller mindre?*

Precis som handläggaren har vi också fått upp ögonen för att det handlar om två överordnade grundtolkningar av fenomenet "tilltron till individens jobbchans" i praktiken.

---

<sup>3</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.

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

sig uppåt eller nedåt på skalan. Några faktorer handlar om vad individen bidrar med i samarbete, medan andra handlar om extern påverkan.

### Samspelet med individen rör sig med tilltron

Många handläggare nämner individens egen inställning och eget beteende som avgörande för deras tilltro till individens chans att få jobb. Till exempel kallar en handläggare tilltron för "en process och inte bara ett tillstånd". Tilltron beskrivs av flera handläggare som något formbart och föränderligt de bygger upp tillsammans med individen.

En grupp av handläggare har anmärkt att tilltron på jobbchansen är påverkbar i själva samtalet med individen. Både ramarna för samtalet och samtalets utveckling kan betyda att tilltron till individen växlar under samtalets gång. Till exempel har de observerat hos sig själva att deras tilltro till individen påverkas negativt om ett samtal inte går som förväntat, eller om de tappar kontrollen i samtalet. En handläggare skriver i sin loggbok:

*"Jag tycker inte att jag fick möjlighet att utveckla Rasmus historier om varför han har avbrutit [utbildning] så många gånger, vilket fick min tilltro till Rasmus att falla – men kanske var det i verkligheten jag som var orsaken till att hans berättelser blev ytliga och inte tillräckligt detaljerade. [...] Det kändes som om jag var ute på hal is och mina vägledningstekniker kom inte i bruk. Det påverkade min tro negativt – inte för att Rasmus gjorde något fel, utan för att jag inte satte ramarna för samtalet ordentligt och inte använde min yrkeskompetens tillräckligt bra."*

Handläggaren verbaliserar alltså här tilltron till en individs jobbchans som något som kan förändra sig mot bakgrund av ett specifikt möte med individen. Hennes förväntningar på individens prestation i utbildningssystemet är påverkbara av den dialog hon och individen har, härunder hur hon själv presterar i samtalet. Hennes känsla av att vara ute på hal is är en kraftfull faktor, vilket stödjer Kahnemans poäng om att förväntningar tillhör det "snabba tänkandet" som sker intuitivt och växlar med känslor och humör.

I förlängning av detta har vi hört flera handläggare berätta om att deras tilltro till individens jobbchans också har att göra med huruvida individen själv tror att hen ska lyckas få jobb. En handläggare säger:

*"Tilltron till individen ska ju helst finnas på båda sidor. Vad innebär det att ha tilltro till en individ? Det är självklart att visa och berätta det för dem, men också att fråga dem om de också gör det. De ska ju också tro på att det är något för dem. I stället för att tänka att det är hopplöst."*

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*

*hjälpa hen. Vi kan ju inte nödvändigtvis skicka ut den unga i praktik eller utbildning om allt omkring hen i hemmet är osäkert. Det finns i varje fall ett viktigt fokus på att samarbetet, hur vi kan tro på att vi kan lyfta i flock och att vi inte bara kan lyfta på vår egen lilla avdelning, för det kan vi inte i förhållande till den här målgruppen.*

Denna handläggare sätter således fokus på betydelsen av samarbetet i kommunen som helhet. Hon beskriver hur hennes tilltro inte påverkas så mycket av individen själv, utan mer av huruvida handläggare på tvärs av avdelningar i kommunen förmår att samarbeta för att hjälpa individen vidare. Enligt flera handläggare är deras tilltro till individernas jobbchanser konstant föränderlig, då den utöver det interna samarbetet i kommunen även påverkas av externa faktorer såsom en läkares bedömning av individens arbetsförmåga eller en arbetsgivares kontinuerliga återkoppling.

### Strukturella möjligheter och begränsningar rör sig med tilltron

Olika handläggare verbaliserar på olika sätt, att när de upplever att deras handlingsutrymme blir inskränkt så påverkar det deras tilltro till individernas jobbchanser. Det kan vara som följd av både strukturella ändringar på arbetsmarknadsenheten och på den lokala arbetsmarknaden. Även här ses tilltron alltså som en variabel, som kan ändras i takt med att extern påverkan sätter ramar för insatsmöjligheterna.

Några handläggare har insett att ekonomiska begränsningar på arbetsmarknadsenheten kan påverka deras tro, till exempel när det erbjudande de bedömer kan hjälpa individen plötsligt inte längre är tillgängligt på grund av besparingar:

*[...] ju mer ekonomin och sådana saker försämras, desto mer försämras även tilltron. Alltså ens tilltro till att det här kommer att lyckas, den faller exponentiellt med att ens möjligheter försvinner.*

Om vi utökar den omgivande kontexten ännu mer så är arbetsmarknadens utveckling också en faktor, som upplevs påverka handläggarnas tilltro till individernas jobbchanser. En handläggare reflekterar:

*Vad är det som spelar in, när är det att tilltron handlar om något från en själv och när handlar det hos något hos individen? Oavsett hur, för att det ska vara realistiskt så kan tilltron inte bara vara en så stationär sak. Den är också enormt dynamisk och det vi trodde på i somras eller för ett år sedan kanske vi inte tror på längre. Vår tilltro påverkas även av hur arbetsmarknaden ser ut. Det är ju mycket att belasta individen med också, alltså att säga att "för ett halvår sedan sade jag att jag trodde på dig, men nu gör jag inte det längre för nu finns det ingen arbetsmarknad".*



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 kollega 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, service-nivån 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.

En annan handläggare beskriver "tilltron" som en livssyn som präglar hennes arbete oberoende av hur hon bemöts av individerna:

*Jag har alltid tilltro till individen, det är min livssyn. Var en individ negativ i går så är hen det inte i dag [skrattar]. Var hen dum i går så är hen det inte i dag [skrattar]. Det är så jag tänker. Jag är väldigt förlåtande.*

Flera handläggare hänvisar till tilltron till jobbchansen som en slags personlig levnadsregel, som figurerar i bakgrunden av deras arbete på arbetsmarknadsenheten. Enligt en handläggare är det ännu ett "sätt att göra saker och ting på" som inte bara gäller i hennes arbetsliv, utan även i hennes privatliv:

*[...] När vi lär våra barn att gå så har vi ju också tilltro till att de kan, och det hjälper ju också dem att tro att de kan. Och många av de ungdomar vi får in ska vi ju lära att gå. Så för mig är det bara sättet som jag gör sakerna på hela vägen igenom.*

Handläggaren ser således en förståelse av "tilltron" som ett grundläggande tillvägagångssätt, som lika väl kan användas för att hjälpa individer att få jobb som för att lära barn att gå. Denna grundläggande tilltro till alla människors möjligheter att lyckas skapar mening i flera av handläggarnas arbete och stämmer väl överens med deras syn på sig själva och deras roll i sysselsättningsinsatsen. En annan handläggare säger:

*Jag tror att vi har något i oss som gör att – det måste vi också helst ha när vi arbetar med denna målgrupp – att vi verkligen gärna vill och det är vår främsta uppgift att få dem att komma vidare. Inte bara för att det är vårt jobb och så, utan också för att vi faktiskt gärna vill att de ska lyckas. Så det är självklart lite tro i det med.*

I citatet förknippar handläggaren sin tilltro till individens jobbchanser med en innerlig önskan om att individerna faktiskt lyckas få jobb. "Tilltron" framstår närmast som en personlig egenskap – något handläggaren "har i sig" som präglar vederbörandes sätt att behandla andra människor.

Ovanstående exempel vittnar tillsammans om, att uppfattningen av "tilltron till jobbchansen" som en bakomliggande inställning till arbetet kan bidra till att ge handläggarna en stor drivkraft i deras arbete genom att påminna dem om varför de är här. Förståelsen av tilltron till jobbchansen som en livssyn, ett tankesätt och en levnadsregel bidrar därmed till att ge handläggarna ett ankare att hålla fast i samt ett personligt engagemang att arbeta utifrån.

Totalt sett kan denna förståelse ge intryck av att tilltron till jobbchansen kan uppfattas som en form av personlig inställning, som värderas högt av handläggarna

själva. På samma sätt ser vi också exempel på att en sådan inställning är något som cheferna värdesätter hos sina handläggare. Det kan bland annat komma till uttryck i arbetsmarknadsenhetens rekryteringsprocesser. I det följande citatet berättar en av cheferna om hur de strategiskt använder "tilltron till jobbchansen" som en parameter, när de väljer ut nya medarbetare:

*[...] Men jag tänker att det är ju faktiskt något av det vi pratar om även när vi väljer ut kandidater. Det är en sak vad de har på meritförteckningen, det finns ju många saker man kan lära sig den vägen. Men den där grundläggande infallsvinkeln, människosynen och så, det bara måste vara något grundläggande som överensstämmer med sättet som vi helst vill arbeta med individerna på.*

Som chefen förklarar söker de efter kandidater som har den rätta människosynen och den rätta inställningen till individerna, för att de nyanställda ska kunna passa in i det sätt som arbetsmarknadsenheten som organisation vill arbeta med individerna på. Det tyder på att tilltron till jobbchansen likställs med ett slags gemensamt ideal i det professionella sysselsättningsarbetet. En chef kallar det för "ett tankesätt som lever hos handläggarna", medan en annan talar om det som en "gemensam preferens" i deras organisation. En tredje chef ser tilltron till jobbchansen som "ett fundament":

*Det är liksom som om det har gett... Det är en sådan gemensam överskrift vi har som också relaterar till andra saker i vår vardag, som är ett bra fundament, eller så... Alltså, det är något vi har gemensamt. Men ska vi också hjälpa varandra med det på ett eller annat sätt.*

Även om "tilltron" ses som ett stabilt fundament är det enligt denna chef samtidigt något som alla medarbetare ska hjälpa varandra med att underhålla. Det indikerar att fundamentet trots allt inte står på helt egna ben, utan att det krävs en gemensam insats i organisationen för att bevara det. Vi har även hört flera verbalisera tilltron till jobbchansen som ett tankesätt, som präglar arbetsmarknadsenhetens samarbeten med externa leverantörer och samarbetspartner. På en arbetsmarknadsenhet omtalas fenomenet exempelvis som "ett par glasögon" som arbetsmarknadsenheten har valt att ta på sig och "förpliktat" sig att behålla på även i samarbetet med externa samarbetspartner, som kanske möter arbetsmarknadsenheten med andra glasögon på. Här ses tankesättet alltså som något som även kan ha en smittoeffekt på andra organisationer och deras medarbetare.

Som ett gemensamt företagande kan tilltron till jobbchansen således ses som ett organisatoriskt tankesätt, som används både i det interna samarbetet handläggarna sinsemellan samt utåt i samarbetet med externa samarbetspartner. Förståelsen av tilltron till jobbchansen som ett organisatoriskt företagande ser ut

att kunna skapa en gemenskap och en gemensam känsla som medarbetarna kan samlas runt:

*Den här "tilltron till" att det när det verkar hopplöst [...], så kan man lägga in som en påminnelse. Så om vi talar om "tilltron till", eller använder det som rubrik – då är det precis som om vi startar ett annat samtal.*

När handläggarna ser tilltron till jobbcansen som ett oberoende fenomen och ett generellt sätt att behandla sina individer, så innebär det i praktiken att det kan ge en positiv och optimistisk energi i ett jobb som ibland kan vara utmanande och hårt.

### 3.3. Implikationer av de två grundtolkningarna

Som vi har visat präglas vår empiri av två övergripande spår i handläggarnas verbaliseringar och tolkningar av fenomenet "tilltron till individens jobbcansen".

Å ena sidan ser vi en förståelse av "tilltron" som en beroende och påverkbar variabel, som kan variera beroende på vilken input som kommer från individen själv och från de samarbetspartner som finns runt omkring handläggaren. Denna förståelse är i överensstämmelse med socialpsykologiska teorier om att tilltron till att en annan person kan lyckas nå sitt mål uppstår i och påverkas av en omkringliggande kontext (jfr kapitel 2). Ur detta perspektiv kan vi med fördel likställa handläggarnas tilltro till individens jobbcansen med det mer precisa begreppet "handläggarnas förväntningar på individerna".

Å andra sidan ser vi också en förståelse av "tilltron" som en bakomliggande och oberoende variabel, som utgör grunden för handläggarnas sätt att gripa sig an alla sina individer. Den omtalas bland annat som en människosyn, en värdegrund eller en levnadsregel. Här kan vi med fördel ersätta handläggarnas tilltro till individernas jobbcansen med begreppet "handläggarnas tankesätt".

Båda förståelserna ser ut att kunna existera tillsammans i samma handläggargrupp och till och med hos samma handläggare. Medan det oberoende tankesättet ofta beskrivs i samband med generella termer om individerna som samlad grupp, så beskrivs den beroende förväntningen ofta i förbindelse med hänvisningar till konkreta individer i bestämda situationer.

Förväntningar och tankesätt är vitt skilda saker och ger därför vitt skilda utgångspunkter för att arbeta med "tilltron till jobbcansen" i praktiken.

I detta avsnitt ska vi se närmare på vilken betydelse de två olika grundtolkningarna av fenomenet "tilltron till jobbcansen" kan få för handläggarnas arbete med

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.

Återgivningen av diskussionerna på avdelningen visar att när några handläggare talar om "tilltron" som ett tankesätt medan andra talar om "tilltron" som en uppsättning förväntningar, så kan det hända att de talar förbi varandra även om de hänvisar till samma begrepp. Dessutom ser vi att de två grundtolkningarna innebär att ansvaret för att tilltro till jobbchansen placeras helt olika.

När några handläggare berättar hur deras tilltro till individernas jobbchanser alltid finns där och aldrig påverkas av vare sig individens inställning eller andra omkringliggande "störningar", så finns det underförstått en förståelse av att det inte är legitimt att ha en låg tilltro eller att helt tappa tilltron till att en individ kan få jobb. Förståelsen ser ut att medföra att andra handläggare kan känna sig drabbade och därmed efterlämnar en känsla av "tilltron" som en tung börda. En handläggare reflekterar:

*[...] vad händer om jag inte gör det [tror på att individen kan få jobb]? Är det plötsligt jag som inte kan göra mitt arbete tillräckligt bra? Det är lite sådär 'var ligger ribban?'*

Om "ribban" för tilltron som tankesätt placeras högt, kan det bidra till att handläggare sätter orealistiska förväntningar på sig själva och varandra och skapar en berättelser om att man med den rätta inställningen kan "tro individen i arbete". Det kan därför upplevas som ett stort ansvar, om fenomenet tolkas som ett individuellt ansvar som vilar på varje enskild handläggares axlar.

Som vi såg i föregående avsnitt finns det omvänt även flera handläggare som ser uppfattningen av "tilltron till jobbchansen" som en personlig och meningsfull inställning i sitt dagliga arbete. För dessa handläggare är "tilltro till"-tankesättet en stark drivkraft. Denna kraft bidrar av allt att döma till att ge handläggarna energi i arbetet och tillföra en evig strävan efter att lyckas med individerna.

När handläggare däremot tolkar "tilltron till jobbchansen" som påverkbara förväntningar på individen som kan förändras och formas beroende på kontextuella omständigheter, så riktas fokus i praktiken mot komplexiteten i handläggarnas arbete. Vi ser att det inte nödvändigtvis är enkelt för handläggarna att "hitta tilltron" till individernas jobbchanser, då tilltro är något som är medfött hos den enskilda handläggaren. Den ska byggas upp och begrundas i nära relation till det som sker i det konkreta samarbetet mellan handläggare och individ. En sådan helhetsorienterad förståelse kan tänkas bidra till att få bort en del av pressen på den enskilda handläggaren, då ansvaret fördelas och i stället vilar på avdelningen eller arbetsmarknadsenheten som helhet.

Förståelsen av "tilltron" som en beroende variabel synliggör också att handläggarna har behov av ett bra internt samarbete på arbetsmarknadsenheten och arbets-

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.

Vi vill därför slutligen argumentera för att vi med fördel kan lägga till yrkesutövarens tankesätt på listan över faktorer som kan påverka handläggarens förväntningar på den konkreta individen. Det innebär att även om tankesättet kan upplevas som en grundläggande variabel så är det inte den enda faktorn som har betydelse för handläggarens förväntningar på den specifika individen. Tankesättet kan i den konkreta situationen utmanas av de andra faktorerna, som också har betydelse för handläggarens tilltro till att det går att hitta en plats på arbetsmarknaden för den enskilda individen.

I figur 2 har vi sammanfattat de faktorer, som vi genom denna analys har visat kan ha inflytande på handläggarens tilltro till individens jobbchanser. Framtida analyser från projektet kommer att visa hur påverkan från dessa faktorer samt andra möjliga faktorer ser ut, och hur handläggare och chefer i sysselsättningsinsatsen kan arbeta med denna påverkan i praktiken.

Figur 2: Faktorer som påverkar handläggarens tilltro till individens jobbchans



## 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/>

## Litteratur

Bandura, Albert (1997): *Self-Efficacy - The exercise of Control*. New York: W. H. Freeman and Company.

Brandth, Berit (1998): "Mead, George Herbert". I: *Leksikon i Sociologi*. Red. Heine Andersen, Thomas Brante & Olav Korsnes. København: Akademisk Forlag.

Danneris, Sophie & Tanja Dall (2017): "Expressing and responding to self-efficacy in meetings between clients and social work professionals". I: *Nordic Social Work Research*, 7 (2). s. 115-140.

Dweck, Carol S. (2006): *Mindset: the new psychology of success*. New York: Random House.

Dweck, Carol S. & Claudia M. Mueller (1998): "Praise for intelligence can undermine children's motivation and performance". I: *Journal of Personality and Social Psychology*, 75 (1). American Psychological Association. s. 33-52.

Järvinen, Margaretha (2017): "Symbolsk interaktionisme som analysestrategi". I: *Kvalitativ analyse: Syv traditioner*. Red. Margaretha Järvinen & Nanna Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag. s. 29-56.

Kähler, Carl (2012): *Det kompetente selv - en introduktion til Albert Banduras teori om selvkompetence og kontrol*. København: Frydenlund.

Kahneman, Daniel (2018): *At tænke - hurtigt og langsomt*. København: Lindhardt og Ringhof. 3. udgave.

Kahneman, Daniel & Amos Tversky (1974): "Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases". I: *Science*, 185 (4157). American Association for the Advancement of Science. s. 1124-1131.

Karlson, Kristian Bernt (2014): "Præferencer for reproduktion? En analyse af den sociale stratificering af danske unges uddannelsesforventninger i henholdsvis 1968 og 2011". I: *Dansk Sociologi*, 25 (3). s. 92-114.

Kongsgaard, Leif Tøfting (2018): *Multiteoretisk praksis i socialt arbejde*. København: Samfundslitteratur. 2. udgave.

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.