

Problemet med arbetsförmedlingen

Torbjörn Perttu

Andra utgåvan
www.torbjornperttu.se
@TorbjornPerttu

Problemet med arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingen har ett grundläggande problem genom att vara en statlig myndighet som ska kontrollera arbetssökande, samtidigt som arbetsförmedlingen ska ge verka för att arbetstagare och arbetsgivare ska finna varandra. Arbetsförmedlarnas dagliga möten med personer som har lägre status än dem själva, i kombination med arbetsförmedlingens dubbla roll, innebär att arbetsförmedlarnas service till de arbetssökande försämras. Arbetslösa vittnar om möten med arbetsförmedlare med ett överlägset och inflexibelt beteende. Den allmänna förklaringen är att den individuella arbetsförmedlaren inte sköter sig. Men i grund och botten handlar det om ett strukturellt fenomen som manifesteras genom den inneboende statuskillnaden mellan arbetssökande och arbetsförmedlare.

I den här essän förklarar jag de bakomliggande strukturella orsakerna till arbetsförmedlarnas högstatusbeteende. Jag ger förslag till individuella och samhälleliga handlingsplaner för att hantera detta.

Att besöka arbetsförmedlingen

När man besöker arbetsförmedlingen är risken stor att man får ett negativt bemötande. Jag har själv varit med om det och många andra arbetssökande kan vittna om samma sak. Många arbetsförmedlare behandlar arbetssökande som mindervärdiga. De är i bästa fall oengagerade men kan mycket väl vara snudd på otrevliga med en överlägsen attityd.

Arbetsförmedlingen har satsat mycket pengar på att ändra på det här. Man har utformat arkitekturen och möbleringen för att det ska finnas öppna ytor så att skillnaden mellan arbetsförmedlare och arbetssökande ska vara så liten som möjligt. Man har satsat och satsar kontinuerligt pengar på utbildning och fortbildning av personalen. Det är utbildningar som är så mycket mer än bara charmkurser. Personalen tränas i det personliga bemötandet med de arbetssökande, för att de ska erbjuda service på den arbetssökandes villkor. Ändå fortsätter arbetssökande att vittna om dåligt bemötande från arbetsförmedlare.

Utifrån arbetsförmedlingens satsningar på att arbetssökande ska få ett bra bemötande, är det lätt att lägga skulden på enskilda arbetsförmedlare. Fråga vilken arbetssökande som helst. De kommer att tala om för dig att de själva skulle klara av arbetsförmedlarens jobb mycket bättre om bara de fick chansen. Men de har missat några grundläggande mänskliga drag som aktiveras när man arbetar som arbetsförmedlare. De har inte insikt i arbetsförmedlarnas situation.

Det är inte arbetsförmedlarnas fel att arbetssökande får dåligt bemötande. Detta är inbyggt i systemet på ett sätt som jag ska beskriva i den här essän. Jag ska förklara varför du ska vara tacksam för de gånger du får ett positivt bemötande i stället.

Att arbeta som arbetsförmedlare

Arbetsförmedlare träffar alla möjliga sorters människor varje dag. Men de träffar fler utsatta människor än de flesta andra yrkesgrupper: varje dag möter de drogeroende, fattiga, depressiva, psykiskt sjuka och lågutbildade. Dessa grupper drabbas av arbetslöshet i större utsträckning än den genomsnittlige samhällsmedborgaren. Samtidigt har inte arbetsförmedlare någon specifik utbildning för att hantera den press arbetsituationen innebär.

Arbetsförmedlaryrket är psykiskt tufft. Att arbeta som arbetsförmedlare är många gånger otillfredsställande och meningslöst, eftersom möjligheterna att förmedla arbeten är mycket liten. Många arbetsgivare undviker att annonsera via arbetsförmedlingen för att inte drunkna i ansökningar. Bland de jobb som går via arbetsförmedlingen får ett försvinnande litet antal arbetssökande arbete. Många av dem som besöker arbetsförmedlingen blir därför långtidsarbetslösa. Dessutom måste arbetsförmedlarna applicera allt hårdare regler för arbetslöshetsersättning som gör att allt fler människor stängs ute från försörjning. De arbetsförmedlare som anstränger sig får sällan se resultat av sin ansträngning.

Arbetsförmedlarna är alltså en yrkeskår som är placerade i en horribel arbetsmiljö utan att vara lämpade för att hantera sådana situationer. Dagligen är de tvungna att träffa människor som mår fruktansvärt dåligt, utan att kunna göra särskilt mycket för att förbättra deras situation. Det är därför fullt förståeligt att arbetsförmedlare inte engagerar sig, för att inte själva gå in i väggen. Men faktum är att det ligger i den mänskliga naturen hur vi människor reagerar på status och makt.

Status och makt

Innan jag fortsätter vill jag ta upp två välkända maktstudier: Milgrams och Zimbardos.

Milgrams studie av auktoritet

Milgram gjorde en studie där han testade hur studenter reagerade på auktoritet. Studenterna som var med i experimentet delades upp i par. Dessa par var dock riggade, så att den ena av studenterna egentligen var en skådespelare. Därefter gjorde man en fejklottning, så att studenten som skulle testas i experimentet fick rollen som lärare och skådespelaren fick rollen som elev.

Man separerade "läraren" och "eleven" till olika rum och gav dem olika uppgifter. Lärarens uppgift var att lära ut ordpar till "eleven" under överseende av en experimentledare. "Eleven" testades sedan och om denne svarade fel, skulle "läraren" ge "eleven" en elektrisk stöt. I verkligheten fick dock inte "eleven" några stötar, utan låtsades endast att han fick det. Elevens instruktioner var dessutom att ge felaktiga svar, samtidigt som denne skulle låtsas få de smärtsamma stötarna. Under experimentets gång trappades spänningen upp till fiktiva 450 volt såtillvida inte "läraren" avbröt experimentet i förtid. Under hela experimentets gång manade experimentledaren på "läraren" att fortsätta.

Resultaten av studien och dess efterföljande upprepningar blev tämligen lika varandra. Den andel "lärare" som fullföljde hela experimentet och gav "eleven" upprepade elchocker på 450 volt var omkring två tredjedelar (60-66%). Det spelade inte någon roll att "eleven" bankade i väggen och sade att han ville avbryta experimentet. Det spelade inte någon roll att "eleven" tystnade fullständigt medan "läraren" gav honom de sista elchockerna. Det spelade ingen roll om "eleven" klagade över hjärtbesvär.

Zimbardos studie av högstatusadism

Zimbardo utförde ett delikat experiment där att han skapade ett fängelse. Av 70 sökande män valde Zimbardo ut de 24 stabilaste personerna, det vill säga de som saknade kriminell bakgrund och dokumenterade psykiska problem.

Hälften lottades till att bli vakter och den andra hälften lottades till att bli fångar. Vakterna fick träbatonger, typiska fångvaktarkläder, reflekterande solglasögon medan fångarna fick fångkläder och fotkedjor. Varje fånge tilldelades ett nummer som man sydde fast på deras fångkläder och vakterna instruerades använda dessa nummer i all sin kommunikation med fångarna.

Zimbardo använde källarlokalerna på universitetet för sitt experiment. Fångarna låstes in där dygnet runt. Vakterna jobbade däremot i skift och behövde inte närvara i lokalen när de inte hade ett arbetspass.

Resultatet av experimentet blev en odysse av sadism. Vakterna tvingade fångarna att vara nakna, sova på cementgolvet utan madrass och undlät att tömma deras latrin som straffmetoder. Fångarna å andra sidan reagerade på flera olika sätt. Redan andra dagen av experimentet barrikerade en grupp fångar in sig i sin cell. Efter 36 timmar fick en av fångarna vansinnesutbrott då han skrek, svor och fäktade omkring sig, så man nödgades att avlägsna honom från experimentet. Men många fångar accepterade sin situation, utan att protestera. De sadistiska trakasserier som hade blivit en vardag för dem, fick en ersättare som kom till fängelset att reagera så starkt att han hungerstrej-kade mot fängelsets förhållanden, och placerades därför i isolationscell av vakterna.

Experimentet avbröts efter sex dagar, fastän det hade planerats att fortlöpa i två veckor. Man observerade att en tredjedel av vakterna hade utvecklat genuint sadistiska tendenser. De flesta av vakterna blev upprörda över experimentets för tidiga avslutande.

Studiernas relevans för arbetsförmedlarna

Om vi använder oss av resultaten från dessa två experiment och applicerar dem på arbetsförmedlarnas vardag, kan vi dra några intressanta slutsatser. Det finns en uppenbar statuskillnad mellan arbetsförmedlare och arbetssökande. Arbetsförmedlarna har jobb och ska bestämma över de arbetssökandes liv. De arbetssökande är tvungna att förlita sig på arbetsförmedlarnas agerande. Det finns alltså klara paralleller mellan arbetsförmedlingens situation och Zimbardos fängelse.

Kopplingen till Milgrams studie är att arbetsförmedlarnas arbetsuppgifter är givna från en oomkullrunkelig auktoritet, samtidigt som arbetsförmedlarna själva är satta att bestämma över de arbetssökandes tillvaro och arbetslöshetsersättning.

Utifrån det generella resultatet av Milgrams studie och de otaliga upprepningarna kan vi göra antagandet att två tredjedelar av arbetsförmedlarna strikt kommer att utgå från sina förhållningsregler och behandla de arbetssökande som objekt. Försökspersonerna i Milgrams studier skickade dödliga strömstyrkor genom en stackare som inte klarade av att svara på frågor och arbetsförmedlarnas beslut över de arbetssökande kommer aldrig att komma i närheten av lika ödesdigra konsekvenser, är slutsatsen relativt rimlig att dra.

Drar vi paralleller till Zimbardos studie kommer en tredjedel av arbetsförmedlarna att agera sadistiskt. Även om arbetsförmedlingen har lagt ner mycket resurser på att utveckla rummet inne i arbetsförmedlingen, för att minska på de fysiska skillnaderna mellan arbetsförmedlare och arbetssökande, finns fortfarande den grundläggande skillnaden i inkomst och arbetssituation, som är två av de största statusbestämmarna i vårt samhälle. I dagens arbetsförmedling är det därför oundvikligen statuskillnad mellan arbetssökande och arbetsförmedlare. Att arbetsförmedlarna dessutom känner sig frustrerade över att inte kunna hjälpa de arbetssökande tillräckligt, bidrar till arbetsförmedlarnas alienation gentemot de arbetssökande. Det skapar ytterligare behov att distansera sig från de arbetssökande. Det är oundvikligt att arbetsförmedlarna kommer att inta en högstatusposition gentemot dem, vilket innebär högdragenhet och sämre service.

Med tanke på arbetsförmedlarnas situation och människans natur, ska arbetssökande vara glada och tacksamma för varje positivt bemötande de får. Arbetsförmedlingen och arbetsförmedlarna har gjort och gör ständigt ett fantastiskt jobb för att de arbetssökande ska få positiva bemötanden. Vi kan utgå ifrån att arbetsförmedlare är

hjältar som kämpar för att alla arbetslösa ska få det bästa möjliga bemötandet varje dag. Alla undantag från detta är helt och hållet naturliga.

Förbättra dina möjligheter

Det finns ett stort problem för individen att behandlas som en lågstatusperson. Människor internaliserar nämligen den status andra ger dem. Människor som blir behandlade som lågstatuspersoner, kommer att anamma ett lågstatusbeteende.

Om man, som tre av fångarna i Zimbardos studie, väljer att opponera sig mot lågstatusbehandling innebär det repressalier. Att inte göra som man blir tillsagd, innebär att man kategoriseras som ett störande moment och kan i värsta fall drabbas av i utebliven a-kassa. Dessutom leder det till att högstatuspersonen känner sig nödgad att förstärka statuskillnaden, det vill säga behandla lågstatuspersonen ännu sämre. Det riskerar att skada den arbetssökandes självbild ytterligare.

Utifrån det individuella perspektivet bör man därför sträva efter att undvika arbetslöshetens lågstatusbehandling i största möjliga mån. Det absolut viktigaste man kan göra är därför att undvika att bli arbetslös med alla sina till buds stående medel. Varje möte med arbetsförmedlingen riskerar att försämra den arbetssökandes självbild och beteende, någonting som allvarligt försämrar dennes möjligheter att få jobb, framförallt högstatusjobb.

Om man blir arbetslös kan man undvika lågstatusbehandling genom att inte ha någon kontakt med arbetsförmedlingen. Detta gör man enklast genom att inte vara med i någon a-kassa. Då behöver man överhuvudtaget inte sätta din fot på arbetsförmedlingen. Men det finns fler fördelar än så. Om man inte är inskriven i någon a-kassa och ändå vill använda sig av arbetsförmedlingen i något hänseende, kommer man automatiskt att få ett bättre bemötande än annars. Anledningen till detta är att det ekonomiska incitamentet är arbetsförmedlarnas yttersta maktmedel gentemot den arbetssökande. När de inte kan använda det maktmedlet, kommer en stor del av maktskillnaden mellan arbetsförmedlare och arbetssökande att upphöra. Dock har givetvis vissa arbetsförmedlare internaliserat sin lågstatusbehandling av arbetssökande såpass mycket att det inte är ett fullständigt vattentätt försvar för den arbetssökande. Men de flesta arbetsförmedlare kommer att behandla arbetssökanden utan a-kassa bättre.

Emellertid, om man befinner sig i situationen att man har betalat a-kassa, är berättigad ersättning och vill utnyttja systemet för att undvika sämre inkomstmöjligheter i framtiden och därför är tvungen att besöka arbetsförmedlingen. Vad ska man göra i så fall?

Det viktigaste man kan göra när man vill använda sig av arbetslöshetsersättning är att undvika att besöka arbetsförmedlingen i så stor mån som möjligt. En enkel sak man kan göra är att ringa till arbetsförmedlingens servicetelefon i stället. Det kan tyckas konstigt, men många vittnar om att bemötandet man får när man ringer till arbetsförmedlingens servicetelefon är betydligt bättre än när man fysiskt besöker arbetsförmedlingen. Det finns inget uppenbart svar på varför det förhåller sig på det sättet. En förklaring skulle dock kunna vara att de som pratar i telefon slipper de tänkbara hot som fysiska möten med klienterna innebär. Förmodligen får de dessutom hantera ett något bättre klientel, vilket också förbättrar deras arbetssituation.

I de fall man är tvungen att besöka arbetsförmedlingen fysiskt är det viktigt att spela upp sin status i så stor utsträckning som möjligt för att få bästa möjliga bemötande av arbetsförmedlarna. Man ska signalera hög status med sina kläder. Det bästa klädvalet

för män såväl som för kvinnor är kostym med byxor i konservativa färger. Kläderna måste vara nytvättade och fräscha. Allra helst ska dina kläder vara nya. Föreställ dig att du är företrädare för en internationell investmentbank, så är du inne på rätt spår.

En annan sak att tänka på för att spela upp statusen är beteendet. Man ska behålla blicken på arbetsförmedlaren längre än denne behåller sin ögonkontakt. Det är av yttersta vikt att le. Man ska ha en rak och öppen hållning. Man får inte korsar armar eller ben och inte heller placera händer eller dylikt framför ansiktet. I stället ska man använda händerna och hela kroppen för att markera sitt revir i rummet. Genom att sträcka ut sig så mycket som möjligt, gärna in på arbetsförmedlarens revir, markerar man hög status. Dock är det viktigt att dra sig undan för att inte skapa försvarsmekanismer hos arbetsförmedlaren. Sådant kommer nämligen oundvikligen att leda till ett negativt beteende hos denne. Man ska tala med en hög röststyrka och använda en så mörk röst som möjligt. Man ska också använda sig av pauser, så att arbetsförmedlaren är den som känner sig pressad när samtalet stannar upp.

När man spelar upp sin status, är det viktigt att känna till att man inte kommer att tillåtas en högre eller ens lika hög status som arbetsförmedlaren. Det ligger i arbetssökandets natur att den arbetssökandes status är lägre än arbetsförmedlarens. Den arbetssökandes ersättning är många tusen kronor lägre än arbetsförmedlarens lön. Därför ska man göra som denne säger. Därför måste man behålla och använda sig av åtskilliga lågstatusmarkörer. Man ska lyssna på arbetsförmedlaren. Man ska aldrig avbryta arbetsförmedlaren. Man ska ge komplimanger när det är möjligt, vilket har den positiva bieffekten att även höja den arbetssökandes egen status. Men framförallt ska man följa de instruktioner man får till punkt och pricka. Man ska alltid göra det som förväntas och det lilla extra som kännetecknar god service.

Sammanfattningsvis ska man som arbetssökande minimera sin kontakt med arbetsförmedlingen i största möjliga mån för att förbättra chanserna att snabbt få ett så bra jobb som möjligt. Är man tvungen att besöka arbetsförmedlingen ska man spela upp sin egen status, spela upp arbetsförmedlarens status och följa dennes instruktioner så noggrant man kan.

Förbättra arbetsförmedlingen

Det är ett faktum att arbetsförmedlingen gör ett otroligt bra jobb genom att leverera så bra service som den gör i dag. Därför är det högst tveksamt att de kan utföra sitt uppdrag mycket bättre.

Staten behöver arbetsförmedlingens funktion som myndighet, eftersom a-kassan inte finansieras fullständigt av a-kasseavgifterna. Så länge staten skjuter till ungefär 50% av kostnaden för arbetslöshetsersättningen, kommer också arbetsförmedlingen att finnas kvar.

Det bästa samhället kan göra är att privatisera arbetslöshetsersättningen. Det skulle omedelbart lösgöra omkring 25 miljarder kronor och förmodligen mer än så när man räknar med naturliga efterföljande nedskärningar. Det är pengar som skulle kunna användas till andra viktigare funktioner i samhället, som i sin tur skulle leda till fler samhällsproduktiva jobb. Dessutom skulle det skapa ett rättvisare Sverige, genom att de som nyttjar arbetslöshetskassan också skulle vara de som finansierar den.

Emellertid, om vi ska se nytert på frågan, finns det inte något politiskt mandat för att skapa en rättvisare arbetslöshetsersättning. Därför bör man se över andra, mer direkta sätt, att lösa problemet med arbetsförmedlingen. Det vanligaste förslaget i sådana här fall brukar vara att man föreslår höjda löner för att locka till sig kompetens till yrkeskå-

ren i fråga. Jag hävdar dock att det är fel sätt att gå tillväga i detta specifika fall. Ett realistiskt alternativ är i stället att sänka arbetsförmedlarnas löner.

Medianlönen för arbetsförmedlare är 25 400 kronor¹. Detta är en fullkomligt bizarr lön för en yrkesgrupp som är en stor förlustaffär för staten. Arbetsförmedlare är en yrkesgrupp som har bättre lön än lärare, utan några som helst utbildningskrav. Det innebär att det är en onödigt stor inkomstskillnad mellan arbetsförmedlare och arbetssökande, vilket leder till en sämre service för arbetssökande.

En rimligare lön för arbetsförmedlare är i stället ca 13 000 kronor. Genom att placera arbetsförmedlarnas löner bara några tusen över arbetslöshetsersättningen för många arbetssökanden och under arbetslöshetsersättningens maxtak, kan man införa en känsla av ödmjukhet hos arbetsförmedlarna. Yrkeskåren som helhet skulle prestera bättre genom en sådan förändring. Givetvis skulle de redan högpresterande inte prestera bättre genom en lönesänkning, men mest troligt skulle deras prestationer inte heller försämrats då högpresterande individer ofta drivs av andra incitament som hög arbetsmoral och socialt patos.

Med en lägre fast lön, skulle man kunna förbättra möjligheterna till ekonomiska incitament för de arbetsförmedlare som är väldigt bra på sitt jobb. De arbetsförmedlare som lyckas inspirera arbetssökande till att hitta nya jobb snabbt, de som brinner för att göra ett gott intryck, de skulle lätt få samma lön som tidigare eller till och med högre lön med en väl tilltagen prestationsbaserad lönestege.

Genom att göra arbetsförmedlarnas löner prestationsbaserade skulle vi få en yrkeskår som skulle anstränga sig mer för att prestera bättre. Framförallt skulle vi nå dem som i dag är lågpresterande och ger de arbetssökande dålig service. De som inte lyckas ge service, på grund av överlägsen attityd, eller för att de inte bryr sig kommer att märka av det och anpassa sig. Om de mot förmodan inte skulle göra det, kommer deras sänkta löner innebära att de inte är lika betungande för organisationen. Då kommer vi på naturlig väg att få en arbetsförmedling som minimerar dagens problem med otrevligt bemötande av de arbetssökande.

Slutord

Arbetsförmedlingen har svårt att uppfylla sitt uppdrag att ge så bra service som möjligt till de arbetssökande då det finns arbetsförmedlare som intar en överlägsen attityd mot arbetssökande. Detta beror mer på naturen hos arbetsförmedlarnas arbetsuppgifter och arbetsmiljö, än individuella insatser.

Arbetsförmedlingen har satsat mycket pengar på att utbilda och utveckla sina anställda, vilket har gett resultat. Arbetssökande bör därför vara glada och tacksamma över de gånger de faktiskt får ett positivt bemötande, eftersom det naturliga bemötandet är negativt.

Som arbetssökande bör man undvika att få sin status nerspelad av arbetsförmedlare. Därför ska man i första hand undvika kontakt med arbetsförmedlingen. Är man tvungen att besöka arbetsförmedlingen bör man spela upp sin egen status genom att noga välja klädsel och uppförande. Dock ska man alltid acceptera sin mindervärdiga status som arbetssökande och följa arbetsförmedlarnas instruktioner så noggrant man kan. Det är av yttersta vikt att ge så bra service som möjligt till arbetsförmedlarna.

¹ <http://www.lonestatistik.se/loner.asp/yrke/Arbetsformedlare-1004> (2012-10-24)

Sett från samhällets perspektiv bör arbetsförmedlingen och arbetslöshetsersättningen privatiseras. Det skulle omedelbart spara 25 miljarder kronor samtidigt som det skulle leda till ett rättvisare Sverige.

Realistiskt sett ligger dock ett privatiserande av arbetsförmedlingen och arbetslöshetsersättningen långt i framtiden och vi bör i stället rikta in oss på alternativa lösningar. För att råda bot på det underliggande problemet med arbetsförmedlare som ger dålig service, kan vi sänka grundlönen för arbetsförmedlare till 13 000 kronor. Utöver det kan vi införa en prestationsbaserad lönestege, som skulle leda till fantastiska löner för de arbetsförmedlare som levererar fantastiska resultat. I slutändan skulle det leda till att yrkeskåren som helhet ger ett betydligt bättre bemötande till sina kunder och levererar ett bättre resultat för den svenska staten.