



LUNDS
UNIVERSITET

Magisteruppsats
FEK 591
HT 2005

Den instrumentella människan

– utslutning av etiska aspekter bland handläggare på Försäkringskassan

Jonas Chaudhary
Jacob Fridblom

Handledare: Robert Wenglén

Sammanfattning

Titel: Den instrumentella människan – uteslutning av etiska aspekter bland handläggare på Försäkringskassan.

Författare: Jonas Chaudhary, Jacob Fridblom

Handledare: Robert Wenglén

Nyckelord: Moralisk medvetenhet, byråkrati, etisk uteslutning, strukturella processer, instrumentell rationalitet

Syfte: Att bidra med en fördjupad förståelse för hur det kan komma sig att handläggarna på Försäkringskassan, vid intervjuutillfället, inte gav uttryck för erfarenheter där de upplevt att det har varit moraliskt krävande att fatta ett beslut.

Metod: Tolkande ansats med tydliga inslag av kritisk teori samt vissa postmoderna influenser.

Sammanfattning: De handläggare på Försäkringskassan vi intervjuade anslöt sig till en tankegång vari en viss typ av etisk dimension negligeras, vilken kännetecknas av medmänsklighet och viljan att göra flexibla regeltolkningar för att i möjligaste mån fatta det beslut som är mest gynnsamt för klienten. Byråkratiska krav på instrumentella mål i kombination med förväntningarna på att agera i linje med den socialt konstruerade normen kan betraktas som två övergripande strukturella processer vilka konstituerar den moral som vägleder handläggarna. En moral präglad av instrumentell rationalitet.

Summary

Title: The instrumental human being – ethical closure among administrative officials at Försäkringskassan

Authors: Jonas Chaudhary, Jacob Fridblom

Tutor: Robert Wenglén

Key words: Moral awareness, bureaucracy, ethical closure, structural processes, instrumental rationality

Purpose: To contribute with a profound understanding of why the administrative officials at försäkringskassan, as the interviews where conducted, did not give the expression of any experiences where they have felt that making a decision has been morally demanding.

Methodology: Emphasis on interpretation with distinct elements of critical theory as well as certain postmodern influences

Conclusion: The administrative officials at Försäkringskassan that we interviewed adopted a thoughtprocess where a certain type of ethical dimension is neglected, which is characterized by compassion and the will to make flexible interpretations of rules in order to, as far as possible, make decisions which are the most favourable for the client. Bureaucratical demands on instrumental ends in combination with expectations to act in accordance with the socially constructed norm can be viewed as two structural processes which constitute the moral that guides the administrative officials. A moral characterized by instrumental rationality.

Innehållsförteckning

1 Inledning

1.1 Introduktion	s.6
1.2 Försäkringskassan och målet att halvera sjukskrivningarna	s.7
1.2.1 Försäkringskassan mål	s.7
1.2.3 Ökad detaljstyrning och standardisering	s.7
1.3 Problematisering och problemformulering	s.8
1.4 Förvaltningsetisk forskning och identifierad kunskapslucka	s.9
1.5 Överraskningen som ligger till grund för vårt syfte	s.9
1.6 Disposition	s.10

2 Metod

2.1 Metodologisk - och metateoretisk referensram	s.13
2.1.1 Metateori	s.14
2.1.1.1 Ideologikritik och emancipation	s.14
2.1.1.2 Är sanningen bara en fiktion?	s.14
2.1.2 Vad är då en bra tolkning	s.15
2.1.3 Att generalisera	s.15
2.2 Det konkreta förloppet	s.16
2.2.1 Urval och inledande kontakter	s.16
2.2.2 Intervjusituationen	s.17
2.2.3 Transkribering av intervjuer	s.17
2.3 Reflektioner kring missförstånd, ovilja och totaliserande tendenser	s.18
2.3.1 Har vi missförstått varandra?	s.18
2.3.2 Att förstå - men inte vilja eller kunna	s.18
2.3.3 Vår berättelse om <i>deras</i> berättelser	s.19

3 Teoretisk referensram

3.1 Klassiska influenser i utformningen av dagens organisationer	s.21
3.1.1 Weber och den oundgängliga byråkratin	s.21
3.1.2 Maskinen som metafor för byråkratiska organisationer	s.22
3.1.3 Taylors 5 principer	s.22
3.1.3.1 Kritik av Taylors principer	s.23
3.1.3.2 Taylors inflytande på dagens organisationer	s.23
3.1.4 Postindustrialismen – ”där ute” eller i våra huvuden	s.23
3.1.4.1 Den nya organisationsformen, en antites till den byråkratiska	s.23
3.1.4.2 Nya förutsättningar?	s.24
3.2 Mainstreamforskningens avkontextualiserade perspektiv	s.25
3.2.1 Den etiska koden och andra diktat uppifrån	s.25
3.2.2 Traditionella moralfilosofiska perspektiv	s.26
3.2.2.1 Kritik av dess syn på människan – den rationella varelsen	s.26
3.2.2.2 Men glöm inte bort klassikerna!	s.27
3.2.3 Sociokulturella förhållanden formar och vägleder människan	s.27
3.3 Hur den moraliska medvetenheten formas	s.28
3.3.1 <i>Moral Mazes</i> – den byråkratiska etiken	s.28
3.3.2 Etisk uteslutning	s.29
3.3.2.2 Solipsismiska sociala relationer	s.30
3.3.2.3 Arbetsrytmen	s.31
3.3.3 Hur ideologier påverkar vad vi prioriterar	s.31

3.3.3.1 Jag ser det när jag tror det	s.31
3.3.3.2 Den instrumentella rationalitetens hegemoniska ställning	s.31
3.3.4 Moralisk medvetenhet – första kritiska steget	s.32
3.3.4.1 Problemframställningens inverkan på moralisk medvetenhet	s.32
3.3.4.2 Sociala konsensusuppfattningar vägleder	s.32
4 Empiri	
4.1 När bör handläggare vara flexibla, och hur flexibel kan man vara?	s.33
4.1.1 Det gäller att vara flexibel för att kunna komma vidare	s.33
4.1.2 Att skilja mellan lag och tillämpning	s.33
4.1.3 Det gäller att ha kontrollenheten i åtanke	s.34
4.1.4 Likartade svar...	s.34
4.1.4.1 ...med få undantag	s.34
4.2 De talar med varandra, men utesluter ett etiskt vokabulär	s.35
4.2.1 Enskilt arbete	s.35
4.2.2 Ingen organiserad dialog	s.35
4.2.3 ...eller spontan dialog	s.35
4.3 Metodstödet – en inte allt för populär guide	s.36
4.3.1 Officiella motivet	s.36
4.3.2 Administrativ börda	s.36
4.3.3 Detaljstyrning och standardisering	s.36
4.3.4 Nu gäller det att producera kundernas ärenden	s.38
4.4 Hur karakteriserar handläggarna sin yrkesroll?	s.38
4.4.1 Att vara guide eller byråkrat	s.38
4.4.1.1 Guiden samarbetar med klienten	s.38
4.4.1.2 Byråkraten företräder lagen	s.39
4.4.1.3 Tillåta sig att vara schizofren	s.39
4.4.2 Yrkesrollen – att vara ett verktyg	s.40
4.4.3 Försäkringsläkarens bedömning – en solid grund att stå på	s.40
5 Analys	
5.1 Solipsismiska relationsmönster skapar förvirring och osäkerhet	s.41
5.2 Tystnaden urholkar förmågan att upptäcka	s.42
5.3 Att reduceras till ett verktyg	s.42
5.3.1 Avhumanisering	s.43
5.3.1.1 Att avsäga sig ansvar	s.43
5.3.1.2 Dubbel avhumanisering	s.44
5.3.2 Gränsdragningar	s.44
5.4 Den ökade byråkratiseringens konsekvenser	s.45
5.4.1 Ökad arbetstakt	s.45
5.4.2 Produktion istället för reflektion	s.45
5.4.3 Kontrollenhet manifesterar den instrumentella rationalitetens hegemoni	s.45
5.4.4 Detaljstyrning och standardisering	s.46
6 Slutsatser – den abstraherade huvudtolkningen	
6.1 Inledning - en kort återblick	s.47
6.2 Poängtering av ur analysen genererade slutsatser	s.47
6.3 Två övergripande strukturella processer formar den organisatoriska kontexten	s.48

7 Diskussion

- 7.1 Vi förespråkar inte en utopi, vi vill ge en motbild s.49
- 7.2 Människans möjlighet att förändra reifierade föreställningar s.49
- 7.3 Slutord - kan vi generalisera våra insikter till andra liknande sammanhang? s.50

Källförteckning s.51

Bilaga 1 s.53

1 Inledning

1.1 Introduktion

Regeringen har lagt på oss att halvera antalet sjukförsäkrade till år 2008 och det innebär att försäkringstillämpningen måste bli striktare, annars kommer man aldrig dit. Så är det. Och sen är det säkert en hel del människor som kommer fara illa i vårt system under den resan. Och det är våra kära politiker beredda att ta (citat av intervjuad handläggare på försäkringskassan).

Mellan åren 1998 till 2002 fördubblades antalet sjukpenningdagar i Sverige, vilket innebar en kraftig kostnadsökning för staten (försäkringskassans handlingsplan, 2005, s. 5). Vad denna ökning berodde på blev en het politisk fråga. Flera opinionsbildare och politiker ifrågasatte om svenska folkets hälsa verkligen försämrats i motsvarande mån. Enligt åtskilliga borgerliga politiker och ledarsidor berodde ökningen av antalet sjukpenningdagar främst på att det skett en attitydförändring bland svenskarna, vilket inneburit en ökad benägenhet att sjukskriva sig. Den socialdemokratiska regeringen samt andra röster från vänsterfalangen var av uppfattningen att de stigande ohälsotalen främst hade sin orsak i ett försämrat arbetsklimat.

I en budgetproposition från år 2003 sattes ett övergripande mål för ohälsan. Frånvaro på grund av sjukskrivning ska vara halverad till år 2008 jämfört med 2002 års nivå. Som förvaltare av sjukförsäkringen ligger ansvaret för att förverkliga detta mål på försäkringskassan. Vid årsskiftet 2004/2005 fick staten en mer direkt kontroll över försäkringskassan då denna institution förstatligades. Efter förstatligandet påbörjades en omfattande organisatorisk förändring i försäkringskassan av klassiskt byråkratiskt snitt. Tidigare har de olika länskontoren haft relativt hög grad av autonomi men nu präglas organisationen av en centraliserad administration.

Längst ner i organisationen finner vi handläggarna vilka tar det avgörande beslutet om en individ har rätt till någon form av ersättning vid sjukdom. Det är således handläggarna som är länken mellan sjukförsäkringssystemet och de individer som berörs av detta system. Ytterst är det handläggarnas beslut i enskilda ärenden som ska leda till att det övergripande målet för ohälsan uppnås. Av den anledningen har försäkringskassan styrt upp handläggarnas arbetsmetoder avsevärt. Striktare krav på tillämpning av reglerna kopplat med ökad detaljstyrning och standardisering av handläggarnas arbete, för att nå ett förutsägbart resultat, innebär att deras arbetssituation förändrats. Pressen på handläggarna att medverka till att förverkliga målet om en halvering av antalet sjukdagar underlättas knappast av det, på senare tid, massmediala intresset för individer som fått avslag på, ibland, dubiösa grunder eller på något sätt hamnat i kläm i systemet.

Handläggarna på Försäkringskassan befinner sig så att säga i centrum för en av de mest prioriterade frågorna på den inrikespolitiska dagordningen. Vi finner det därför synnerligen intressant att rikta blicken mot handläggarna, och studera den organisatoriska kontextens inverkan på hur de förhåller sig till moraliska aspekter i yrkesutövningen.

1.2 Försäkringskassan och målet att halvera sjukskrivningarna

Försäkringskassan (FK) handhar socialförsäkringar som rymmer många förmånsslag. De tre stora områdena de är ansvariga för är familjeförmåner, pensionsförmåner och sjukförmåner. De utreder även mindre förmånsslag, exempelvis bostadsbidrag.

Sjukförsäkring finns för att man ska kunna få ersättning vid arbetsoförmåga. Är man anställd får man sjuklön av arbetsgivaren de två första veckorna, sedan går ärendet vidare till FK. Ersättningen grundar sig på inkomsten. Sjukpenning ligger på 80 % av inkomsten med ett maximalt belopp på 7.5 ggr basbeloppet. Sjukpenning omvandlas till sjukersättning om det är konstaterat att arbetsoförmågan är varaktig. Det finns sjukersättning som inte är tidsbegränsad och som tidigare kallades för förtidspension. Om det är beräknat att den försäkrade kan få tillbaka arbetsförmågan är sjukersättningen tidsbegränsad. Den kan vara begränsad till exempelvis ett år, sedan får den försäkrade vid behov söka sjukersättning på nytt. Sjukersättning ligger i regel på ca 60 % av inkomsten.

Rehabiliteringsersättning utbetalas om det utifrån medicinskt underlag bedöms att den försäkrade behöver arbetslivsinriktad rehabilitering för att återvända till arbetslivet. Rehabiliteringen kan ske i form av arbetsträning och utbildning.

1.2.1 Försäkringskassans mål

I budgetpropositionen 2003 redovisade regeringen ett övergripande mål för ohälsan.

Frånvaro från arbetslivet på grund av sjukskrivning skall halveras fram till 2008. Parallellt skall antalet nya sjuk- och aktivitetsersättningar minska. Hänsyn skall tas till den demografiska utvecklingen under perioden (*Försäkringskassans handlingsplan för ohälsan, 2005, s. 5*).

Hypotesen är att den ökade sjukfrånvaron inte motsvaras av att folkohälsan ökat i motsvarande mån. Ett par insatser har prioriterats för att få bukt med ohälsotalet. Insatserna är ändringar av attityder, samordningsuppdrag och ”rätt förmån – rätt ersättning”. Det första insatsområdet innebär helt enkelt att man vill förändra svenskars attityder till, och förväntningar på, sjukskrivningar för att förebygga och förkorta dessa. Insatsområdet samordningsuppdrag har som mål att få den enskilde åter i arbete. Detta ska göras genom att tidigt i ett sjukfall samordna medicinska, sociala, arbetsplats- och arbetsmarknadsinriktade rehabiliteringsinsatser. Det stora insatsområdet är ”rätt förmån – rätt ersättning”:

Satsningarna inom detta insatsområde tar sikte på att öka försäkringsmässigheten i tillämpningen av sjukförsäkringen och att även i övrigt göra oss professionella i vårt uppdrag. Hela sjukfallsprocessen ska uppmärksammas (*Försäkringskassans handlingsplan för ohälsan, 2005, s. 13*).

Störst fokus har lagts på att halvera antalet sjukpenningdagar. Att föra över dessa till sjukersättning fortare för att minska utbetalningssummorna är en prioritet. Enligt FK har betoningen på tidig försäkringsmässig prövning lett till en ökning av försäkrade som får beslut om att de inte har rätt till, eller inte längre har rätt till, sjukpenning. Det är alltså enligt försäkringskassan en ökad professionalitet som ligger till grund för detta. I framtiden ska även fokus läggas på att minska sjuk- och aktivitetsersättningskostnaderna genom att förhindra och förkorta sjukersättningarna samt snabbare återinföra individer i arbetslivet.

1.2.3 Ökad detaljstyrning och standardisering

Försäkringskassan har som uppgift att tillämpa lagen om Socialförsäkringen. Tillämpningarna ska ske enligt råd och praxis. Råden fanns tidigare i något som kallades allmänna råd men har till stor del skrivits om och går i dag att finna i det så kallade vägledningsdokumentet. Dessa

råd utformas på huvudkontoret i Stockholm. Det är tänkt att handläggarna ska utgå från rekommendationerna i vägledningen vid hanteringen av ärendena. Även praxis från domar vid överklaganden ska tillämpas i ökad utsträckning än tidigare. Målsättningen är att de nya riktlinjerna ska leda till rättvisare bedömningar och minimera utrymmet för godtyckliga tillämpningar av regelverket.

Det har skett en ökad grad av detaljstyrning och standardisering av handläggarnas arbete. Framförallt har det gjorts genom införandet av det så kallade metodstödet som handläggarna ska förhålla sig till. I försäkringskassans handlingsplan (2005, s. 6) sägs följande om metodstödet:

Metodstöd för dokumentation i sjukförsäkringsärenden gäller för hela sjukfallsprocessen och ska vara ett stöd för handläggaren och andra som ska ta del av ärendet att kunna följa planeringen, tidigare gjorda ställningstaganden och fattade beslut. Metodstödet ska också bidra till ökad rättssäkerhet och ökat driv i handläggningen.

Det handlar i högsta grad om detaljstyrning eftersom metodstödet beskriver vad handläggaren ska göra samt hur och när det ska göras (*Metodsamling – metoder för arbetet mot ohälsan*, 2005). Det innefattar exempelvis mallar som beslut ska tas enligt, vilka möten som ska genomföras samt när och hur dessa möten ska äga rum. Metodstödet innebär även en betydligt mer omfattande dokumentering än tidigare för handläggarna. Denna dokumentering ligger till grund för den kontroll som sker av ärendena. Kontrollen görs slumpmässigt av en kontrollenhet.

1.3 Problematisering och problemformulering

Även om handläggarnas utredningar i större utsträckning är detaljstyrda kvarstår dock en viss grad av eget beslutsutrymme. Handläggaren är ytterst ansvarig beslutsfattare och ska på egen hand förhålla sig till de omständigheter som karakteriserar det unika fallet. I praktiken är det således inte möjligt att i detalj med hjälp av precisa regler och klara syften till fullo eliminera handläggarens personliga bedömningsutrymme.

Vi har valt att fokusera på hur handläggaren hanterar balansakten, i mötet med klienten, inför valet att agera som Webers kylige byråkrat och strikt följa regelverket, eller att visa medmänsklighet och göra en mer flexibel regeltolkning för att i möjligaste mån fatta det beslut som är mest gynnsamt för klienten. Risken för godtycke ökar sannolikt ju flexiblare lagtolkning handläggaren tillåter sig att göra. Principen att alla ska behandlas lika inför lagen riskerar då att kringgås. Handläggarens medmänsklighet kan få till följd att samhällsmedlemmarna behandlas olika och därmed orättvist. Å andra sidan bör en Weberiansk hållning sannolikt innebära att handläggarna uppvisar en omänsklig, stelbent och initiativlös karaktär.

Ett renodlat förhållningssätt torde således inte vara önskvärt. Ett rimligt antagande är att handläggaren bör vägledas av en kombination av å ena sidan medkänsla och flexibilitet och å andra sidan opartiskhet och strikt regeltillämpning (Lundquist, 1988, s. 234ff). Men var finner handläggaren den rätta balansen mellan dessa ytterligheter? Det leder oss fram till följande frågor:

Vad för moraliska dilemman ger den enskilde handläggaren uttryck för vad beträffar avvägningen mellan å ena sidan medkänsla och flexibilitet och å andra sidan opartiskhet och strikt regeltillämpning?

Vilken moralsyn vägleder handläggaren vid de moraliska dilemman hon/han ger uttryck för?

1.4 Förvaltningsetisk forskning och identifierad kunskapslucka

I dag ägnas stor uppmärksamhet åt förvaltningsetisk forskning (Brytting, 2004, 53ff). Vår problematisering liksom frågeställningarna bygger på en klassisk diskussion inom detta forskningsområde. Ett gemensamt drag i denna genre (se exempelvis Lundquist, 1997, 1988; De Geer, 1999; Johannesson 1998; Silfverberg, 1996) är forskarnas tendens att gärna ge uttryck för deskriptiva, normativa och nyttoinriktade resonemang. Inte sällan är författarnas teoretiska utgångspunkt Lundquists (1988) teorier om offentligt etos. En central aspekt av dessa teorier är diskussionen kring vad för förhållningssätt tjänstemännen bör inta gentemot regelverket respektive medborgarna, samt vad för organisationsstrukturella arrangemang som är lämpliga för att förena kraven på demokrativärden (offentlig etik, politisk demokrati och rättssäkerhet) och ekonomivärden (funktionell rationalitet, kostnadseffektivitet och produktivitet).

Vår uppfattning är således att etikfrågor vad gäller hur tjänstemän hanterar dessa, samt hur de enligt initierade forskare bör hantera dem, inom offentlig sektor, är ett väl utforskat område. Däremot gör vi bedömningen att det existerar en empirisk kunskapslucka angående hur och vad för underliggande processer och faktorer som påverkar tjänstemännens medvetande och agerande vad beträffar hur de förhåller sig till etiska aspekter i yrkesutövningen.

Vårt problemområde har även teoretisk relevans. I artikeln *Understanding ethical closure in organizational settings* (2003/6) visar Alvesson och Kärreman på hur organisationskontextuella arrangemang och processer formar organisationsmedlemmarnas moraliska medvetenhet. I synnerhet tar de fasta vid vad för organisatoriska processer som motverkar utvecklingen och bruket av moraliska ställningstaganden bland journalister, vilket får till följd att etiska aspekter utesluts (ethical closure). Författarna är av uppfattningen att uteslutningen av etiska element tenderar att äga rum i andra sammanhang vari det existerar en relevant moralisk dimension vilken man bör beakta. Alvesson och Kärreman menar att det finns ett behov av att deras teoretiska koncept vidareutvecklas, och att det därmed är högst relevant att identifiera vad det är för lokala bakomliggande processer som orsakar uteslutningen av etiska aspekter i andra organisatoriska sammanhang. Vi finner således att det jämte den empiriska kunskapsluckan även existerar en teoretisk sådan.

1.5 Överraskningen som ligger till grund för vårt syfte

När vi satt ned och intervjuade handläggarna var vår målsättning att de öppenhjärtligt skulle ge uttryck för de moraliska dilemman de upplevde att de hade ställts inför. Efter att vi hade transkriberat intervjuerna och läst dem ett antal gånger fann vi att exemplen, vad beträffar moraliska dilemman, de förmedlade var mycket likartade. Nästan samtliga valde att lyfta fram samma typ av fenomen. Omständigheterna kring det specifika fallen varierade, men vad flertalet av handläggarna menade var ett moraliskt dilemma rörde hur länge det i enstaka fall var rimligt att låta bli att dra in en viss typ av ersättning i väntan på att en annan typ av lösning blev aktuell för klienten. Nedan följer två typiska exempel:

Ja, det kan till exempel vara det här med arbetsträning. Hur länge man ska arbetsträna, det är ju sagt egentligen 3 månader, det kan vi vara rätt flexibla på. Det gör ju att man tassar lite ut om man känner att det kan bli ett bra slut i alla fall.

Vänta med en indragning av sjukpenning 4 veckor för då kan arbetsgivaren hitta en lösning va så gör jag det. Även om det formellt sätt inte finns någon rätt till det.

Vi blev överraskade av att de inte gav uttryck för erfarenheter där de upplevt att det har varit moraliskt krävande att fatta ett beslut, det vill säga val som har berört dem som människor. Vi tänker på tillfällen där man som handläggare är tveksam om man ska bevilja eller avslå en ansökan om ersättning. Skillnaden mellan att bli beviljad någon form av ersättning och att få sin ansökan avslagen är ju för många livsavgörande. Varför valde de att inte berätta om hur de upplevde att det var att stå inför sådana val? Vårt intresse berörde inte vad för beslut de sedermera kom fram till, utan hur de som autentiska människor förhöll sig till och resonerade kring den moraliska aspekten av de beslut de stod inför att fatta.

Känslan föregicks av en tanke, en tanke grundad på ett val - det här fenomenet väljer vi att tolka som en överraskning. Och vi ställde oss frågan vad betyder fenomenet som överraskade oss? Asplund menar att varje fenomen har en betydelse: ”fenomenet är s a s inte sig självt nog - lika lite som vilket ord som helst bara är krumelurer på ett papper eller vågrörelser i luften” (Asplund, 1970, s.27). Han skriver vidare att det var vad Nietzsche menade när han skrev att man inte ska göra halt vid det faktiska och därmed avstå från varje tolkning överhuvudtaget (s.27). Ja, vad kan vi finna för underliggande betydelse bakom det fenomen som överraskade oss? För att komma vidare i sökandet efter en betydelse valde vi att se på fenomenet som vore det ett mysterium. Att ingen av handläggarna gav uttryck för moraliska dilemman av en mer existentiell karaktär kan på så sätt betraktas som en gåta.

Hjälten i en traditionell detektivroman löser alltid ett mysterium. Enligt Asplund (1970, s. 12) är lösningen av ett mysterium i en god detektivroman jämförbar med vetenskapliga upptäckter av en underliggande betydelse. Vi finner att Asplunds liknelse förtydligar för läsaren hur vi har bedrivit arbetet med denna uppsats. Vi gör således inte anspråk på att finna den korrekta bilden av fenomenet, ett slags sanning som korrespondenstänkande. Utan vi vill visa på vad fenomenet kan betyda utifrån den aspekt vi betraktar det utifrån. Vi gör anspråk på att lösa vårt eget uppställda mysterium.

Syftet med uppsatsen är således att bidra med en fördjupad förståelse för hur det kan komma sig att handläggarna inte gav uttryck för erfarenheter där de upplevt att det har varit moraliskt krävande att fatta ett beslut.

1.6 Disposition

Nedan ger vi läsaren en översiktlig bild av uppsatsens upplägg. Vi uppmuntrar läsaren till att inför varje kapitel läsa respektive kapitelbeskrivning som en slags introduktion. Vi vill även passa på att tala om att vi genomgående i uppsatsen hanterar begreppen ”moral” och ”etik” synonymt. Begreppen ”den försäkrade” och ”klient” hanteras på motsvarande sätt.

Kapitel 2 inleder vi med att motivera och redogöra för vårt val av *metodologisk – och metateoretisk referensram*. I korthet kan man säga att vi använder oss av en tolkande ansats med tydliga inslag av kritisk teori samt vissa postmoderna influenser.

Därefter diskuterar vi vad som utmärker en poängrik tolkning och vad vi har för möjligheter att generalisera våra slutsatser. Sedan beskriver vi vad vi kallar *det konkreta förloppet*, det vill säga hur vi kom i kontakt med Försäkringskassan till tankar kring urval, utförande och transkribering av intervjuerna.

Vi avslutar kapitel 2 under rubriken *Reflektioner kring missförstånd, ovilja och totaliserande tendenser*. Här reflekterar vi kring eventuella semantiska missförstånd mellan oss som intervjuare och intervjupersonerna om innebörden av begreppet ”moraliskt dilemma”. Likaså

för vi en diskussion om avsaknaden av utsagor, där handläggaren fann att hon/han upplevde det som moraliskt krävande att fatta ett beslut, beror på att de inte var intresserade av att delge oss deras erfarenheter. En annan intressant aspekt vi diskuterar är vad för relevans handläggarnas återberättande av erfarenheter har, med tanke på att vad man gör och hur man sedan beskriver detta skeende knappast kan betraktas som kongruent. Vi för även ett resonemang kring vår kvalitetsbedömning av intervjuerna. Vi avslutar kapitel 2 med att dryfta tankar om vår makt att välja vad av handläggarnas utsagor som vi beaktar respektive lämnar därefter.

Vi inleder den första delen av kapitel 3 *Teoretisk referensram* med en redogörelse av, i vetenskapliga som praktiska sammanhang, inflytelserika teoretiker vilka framhållit en *byråkratisk organisationsstruktur*. Därefter ger vi utrymme för den kritik som riktats mot byråkratisk styrning och vad konsekvenserna riskerar att leda till för dem vilka är anställda i en utpräglad byråkratisk organisation. Sedan ge oss i kast med den samhällseliga omvandling, som enligt flera organisationsforskare ägt rum, vilken inneburit att det byråkratiska organisationsmönstret kan betraktas som föråldrad. Avslutningsvis lyfter vi frågan om det i objektiv bemärkelse har ägt rum en förändring av omvärlden samt huruvida icke-byråkratiska dagens organisationer egentligen är.

I den andra delen av detta kapitel positionerar vi oss teoretiskt. Vi riktar - med stöd av teorier - kritik mot vad vi benämner *mainstreamforskningens avkontextualiserade perspektiv*. Vi uppehåller oss vid att visa på hur abstrakta moralteorier och diktat från ledningen i en organisation sällan har avgörande inverkan på hur en människa väljer att agera i en specifik situation. Likaså menar vi att dessa moralteorier och diktat inte ger människan någon vidare vägledning när hon ställs inför ett moraliskt dilemma. Avslutningsvis argumenterar vi för att människan i stor utsträckning vägleds och formas av de i hennes/hans omedelbara omgivning rådande sociokulturella förhållandena.

I den tredje delen av kapitel 3 *Hur den moraliska medvetenheten formas* redogör vi för teorier vilka visar på den avgörande betydelse den byråkratiska - och, i synnerhet den, sociala kontexten har på förandet av människans medvetande. Vi lägger särskild vikt vid teorier vilka visar på vad för faktorer och processer som påverkar människans förmåga eller oförmåga att ta hänsyn till en moralisk dimension i yrkesutövningen.

I kapitel 4 presenterar vi tolkningarna av empirin tematiskt. Dessa tolkningar ligger till grund för den analys vi sedermera kommer att genomföra med stöd av de teorier vi diskuterat i kapitel 3.

Genom att explicit belysa empirin med stöd av vår teoretiska referensram *analyserar* vi, i kapitel 5, hur bakomliggande organisatoriska processer och faktorer får till följd att etiska aspekter i handläggarnas utsagor utesluts. Vi inleder med att visa på hur *solipsismiska relationsmönster* skapar förvirring och osäkerhet bland handläggarna om hur de bör agera när de ställs inför ett moraliskt dilemma. En strategi för att undvika denna osäkerhet kan då vara att utesluta etiska aspekter i yrkesutövningen.

Därefter fokuserar vi på hur valet att exkludera ett moraliskt vokabulär samt att klä moraliskt laddade företeelser i neutrala termer befäster och reproducerar föreställningen om att det i yrket inte existerar en relevant moralisk dimension. Tystnaden urholkar på så vis handläggarnas *förmåga att upptäcka en eventuell moralisk aspekt* i ett ärendefall.

I den tredje delen av kapitel 5 visar vi på hur flera av handläggarna agerar för att förmå hantera arbetssituationen. De gör en tydlig åtskillnad mellan det privata livet och yrkesrollen, avsäger sig ansvar samt *betraktar sig själva som verktyg*. Strategier vilka innebär att de reducerar sig själva till ett avpersonifierat instrument i den byråkratiska maskinen.

Vi avslutar analyskapitlet med att utreda den *ökade byråkratiseringens* inverkan på valet att utesluta etiska aspekter bland handläggarna. Vi tar fasta på den ökade arbetstakten, att produktion premieras framför reflektion, hur den så kallade kontrollenheten manifesterar vad för aspekter i ärendena handläggarna ska ta hänsyn till respektive negligera, samt att den ökade detaljstyrningen och standardiseringen överlag leder till avpersonifiering och bristande engagemang.

I kapitel 6 summerar vi vad vi kom fram till i analysen i kapitel 5 samt redogör för vår *huvudtolkning*. I den senare redogör vi för hur byråkratiska krav på instrumentella mål i kombination med förväntningarna på att agera i linje med den socialt konstruerade normen kan betraktas som två övergripande strukturella processer vilka konstituerar den moral som vägleder handläggarna. En moral präglad av instrumentell rationalitet.

I det avslutande sjunde kapitlet tydliggör vi att vi inte förespråkar en förhållningssätt karakteriserat av medmänsklighet och för klienten gynnsamma flexibla tolkningar. Vi vidhåller således att handläggarna bör vägledas av en kombination av det nyss nämnda synsättet och ett byråkratiskt sådant. Likaså poängterar vi att vad för innebörd man lägger i begreppen ”etik” och ”moral” är avhängigt om man sällar sig till en universalistisk respektive partikularistisk hållning, vi hanterar med andra ord inte begreppen som synonyma med det senare. Vår avsikt är således inte att förespråka en utopi. Avsikten är att presentera en motbild till de föreställningar handläggarna förfäktar.

Människans möjligheter att förändra de föreställningar som tas för givna är ett tema vi kort berör avslutningsvis. I anslutning till detta resonemang uppmuntrar vi till vidare studier med fokus på handläggarens personliga ansvar att välja sin egen moral.

I slutordet återknyter vi till syftet och vårt så kallade mysterium samt för ett resonemang om möjligheterna att generalisera våra slutsatser.

2 Metod

2.1 Metodologisk - och metateoretisk referensram

Metoden *reflexiv tolkning* utarbetad av Alvesson och Sköldbberg (1994) utgör huvudsaklig inspirationskälla för vårt metodologiska tillvägagångssätt. Nedan redogör vi för vilka element i denna metod som vi har valt att använda oss av. För de hermeneutiska inslagen har även Ödmans *Tolkning Förståelse Vetande* (1979) varit en viktig influens. Även Asplunds essä *Om undrar inför samhället* (1970) har för oss, liksom för de ovan angivna författarna, varit en spännande och givande källa. Vår metod är således en tolkning av dessa författares tankebanor. Vår ambition har aldrig varit att kokboksmässigt följa Alvesson och Sköldbbergs tillvägagångssätt. Det är inte heller vad de avser. Deras intention är att den reflexiva tolkningen ska ha funktionen av en flexibel ram för kvalitativ forskning där kärnan ligger i ett reflexivt förhållningssätt och inte i strikt procedurföljande.

Med syftet som utgångspunkt fann vi att en tolkande studie är det tillvägagångssätt som är det mest lämpliga. I den tolkande studien ligger tyngdpunkten på att komma fram till en insiktsfull tolkning som avslöjar en underliggande betydelse. Det hermeneutiska angreppssättet är således den dominerande metoden (Alvesson och Sköldbberg, 1994, s114ff; Ödman, 1979).

Betydelsen hos en företeelse är inte av naturen given. Vad för betydelse vi tillskriver ett fenomen avgörs i en subjektiv perspektivberoende tolkningsakt. Enligt Asplund (1970) tolkar vi något *som* något när en text eller en handling är så svårtydbar att vi initialt inte förstår dess innebörd. Vi tolkar helt enkelt för att vi vill förstå. Att tolka handläggarnas utsagor innebär således att vi väljer vad för betydelse vi lägger i deras utsagor. Vi väljer att se något *som* något.

Vilken tolkning som är den rimligaste avgörs inte med utgångspunkt i kriteriet att fastsätta ett orsak – verkansamband eller finna korrespondens mellan subjektivt tänkande och objektiv verklighet. Vi frågar oss alltså inte vad handläggarnas utsagor har för motsvarighet med andra yttre företeelser eller vad de kan användas till, utan vi ställer oss frågan ”vad betyder det?” Vi söker efter en djupare betydelse för att komma fram till en insiktsfull tolkning (Asplund, 1970).

Efter transkriberingen av de inspelade intervjuerna organiserade vi empirin tematiskt. Interaktionen med empirin innebär således att vi är delaktiga i konstruktionen av data, vi genomför primärtolkningar. Med andra ord finns det inte *en* sann tolkning av empirin. Tolkningen är alltid beroende av forskarnas/studenternas förförståelse. När vi tolkar vårt material är vi alltså aldrig tabula rasa. Empirin bevisar inget av sig självt eftersom den inte existerar i en otolkad version, utan är en konsekvens av våra perspektivberoende tolkningar. Istället för att betrakta förförståelsen som ett hinder, vilket kännetecknar vissa andra vetenskapsteoretiska inriktningar, utgör den för oss en viktig resurs i vårt arbete att försöka förstå vad handläggarna ger uttryck för. (Alvesson och Sköldbberg, 1994; Ödman, 1979)

Den hermeneutiska tolkningsakten är en dialektisk process där vi pendlar mellan vår förförståelse och en förståelseakt som kan beskrivas som ett inträngande i intervjupersonernas utsagor (Alvesson och Sköldbberg, 1994, s 114ff). Vår förståelse av texten i det inträngande skedet är avhängig att vi gör upphovsmannen bakom texten (den transkriberade intervjun) rättvisa genom att vara lyhörda och lojala mot hennes/hans verklighetsuppfattning. Via den dialektiska processen mellan förförståelse och förståelse skapas successivt en förståelse för

handläggarnas utsagor som överskrider vad de själva avsåg med sina ord, på samma sätt som en handling överskrider vad aktören bakom handlingen avsåg (Ödman, 1979).

Jämte det dialektiska förhållandet mellan förförståelse och förståelse sker en liknande process mellan del och helhet. I vårt fall är intervjuvaren det förstnämnda, det senare utgörs av kontexten det vill säga det sammanhang som handläggaren befinner sig i. Försäkringskassan som arbetsplats och de riktlinjer handläggarna förhåller sig till, men även den massmediala och politiska debatten om sjukskrivningar väljer vi att betrakta som helheten. Poängen är att meningen med en *del* inte kan förstås om den inte sätts i sitt sammanhang (helheten), likaså kan helheten enbart förstås ur delarna. Genom att vi alternerar mellan handläggarnas utsagor och helheten berikar vi successivt vår förståelse för bådadera. (Alvesson och Sköldberg, 1994, s 114ff) På så sätt skapar vi ett förhoppningsvis ett rimligt och godtagbart sammanhang, en meningskoherens, mellan del och helhet (Ödman, 1979, s 89).

2.1.1 Metateori

Alvesson och Sköldberg (1994, s.324ff) menar att ett reflexivt tolkningsarbete bör, för att undvika en ensidig tolkningsrepertoar, innehålla ett öppet spel mellan empirinära, hermeneutiska, ideologikritiska/emancipatoriska och postmoderna perspektiv. Vår tolkande ansats innebär att det hermeneutiska inslaget är det dominerande i hantering av empirin. Det ideologikritiska/emancipatoriska och de postmoderna elementen använder vi oss av för att stimulera till reflektion och alternering av synsätt samt som bollblank vid val av teorier som mer direkt används i tolkningsarbetet. Dessa teorier rör sig således på en metanivå och fungerar på så sätt som en övergripande referensram. Nedan inleder vi med att kort redogöra för den ideologikritiska/emancipatoriska varianten (s. 176ff). För att sedan skissera de postmoderna influenserna (s. 223ff).

2.1.1.1 Ideologikritik och emancipation

I förskjutningen och vidgandet av perspektiv finner man beröringspunkter mellan det hermeneutiska- och det emancipatoriska kunskapsintresset. Det förstnämnda kännetecknas av en vilja att förstå människan som kulturell varelse och få insikt i hennes grundläggande existensvillkor, och därigenom öppna upp för en ömsesidig förståelse människor emellan (Alvesson och Sköldberg, 1994, s.114ff; Ödman, 1979). Utifrån denna förståelse kan det senare ge inspiration till att ifrågasätta de föreställningar som tas för givna och betraktas som oföränderliga. Den kritiska reflektionen ger oss möjlighet att frigöra oss från dessa dominerande idéer som florerar i samhället och därmed åstadkomma en perspektivförskjutning. (Ödman, 1979)

På samma sätt gäller det för oss som författare till denna uppsats att förhålla oss kritiskt till de fenomen vi studerar och utmana de föreställningar och värderingar som handläggarna ger uttryck för, och därmed undvika att reproducera dominerande institutioner och ideologier som betraktas som naturliga, neutrala och förnuftiga. Likaså ska vi vara uppmärksamma på att vi inte kan närma oss det vi studerar på ett neutralt och apolitiskt sätt. All forskning (och det gäller även uppsatsskrivande) bär nämligen på en politisk dimension, och kunskapsbildning innebär alltid ideologiproduktion där vi tenderar att antingen bekräfta eller ifrågasätta existerande förhållande, likaså gynna eller missgynna olika särintressen.

2.1.1.2 Är sanningen bara en fiktion?

Det postmoderna synsättet uppmuntrar oss till att kritiskt reflektera över de val vi står inför i vårt uppsatsarbete. Att tolka och redigera handläggarnas utsagor innebär att vi bestämmer vad som lyfts fram (och vad som negligeras) i deras berättelser. Detta val kan ses i termer av makt

och ger oss auktoritet över intervjupersonerna och innebär att vi reproducerar och konstruerar en *viss* verklighetsbild. För att undvika en totaliserande beskrivning av det fenomen vi studerar upplyser oss postmodernismen att verkligheten är ett öppet projekt, en fragmentarisk och tvetydig värld där en mångfald av konkurrerande *sanningar* gör anspråk på att beskriva och förklara vår omvärld.

Likaså ifrågasätter denna inriktning språkets förmåga att avbilda en yttre verklighet. Kan det vara så att vår uppsatstext är en konstruktion av verkligheten, i stor utsträckning fristående från empirin? Stig Larsson uttrycker detta mycket träffsäkert i romanen *Autisterna*: ”det är orden och inte verkligheten som är vår verklighet” (1979, s.86).

Denna obestämbarhet gäller även synen på subjektet. Identiteten är inte enhetlig och stabil. Man *är* inte, utan man ikläder sig, eller blir iklädd, olika skepnader beroende på vilket sammanhang man figurerar i.

För att ta det postmoderna tankegodset i beaktande avser vi att genomgående i vårt uppsatsarbete försöka undvika att låsa oss vid vissa föreställningar. Såväl i arbetet med uppsatsen som i den slutgiltiga textversionen har vi ambitionen att lyfta fram inkonsistenser, motbilder och mångtydighet, liksom för att kasta in grus i maskineriet och rucka på våra föreställningar.

2.1.2 Vad är då en bra tolkning

Enligt Alvesson och Sköldberg (1994, s 356ff) är utgångspunkten att tolkningen ska vara rimlig i det avseendet att argumenten som ligger till grund för tolkningen är stringenta och stöder huvudtesen samt att den ger svar på våra frågeställningar. Ett annat kriterium är att tolkningen ska vara väl förankrad i empirin. Empirin ger oss möjlighet att ge uttryck för en tolkning, men skänker oss inte per automatik möjligheten att komma fram till en bra sådan. En bra tolkning uppstår i spänningsförhållandet mellan empiriskt stöd och vår frihet att uttrycka något fantasirikt och kreativt. Likaså ska en bra tolkning säga något om en djupare bakomliggande betydelse. En tolkning som så att säga avslöjar en underliggande betydelse är poängrik i det avseendet att den förmedlar en ny insiktsfull förståelse av hur det kan komma sig att handläggarna inte gav uttryck för erfarenheter där de upplevt att det har varit moraliskt krävande att fatta ett beslut.

2.1.3 Att generalisera

Den iakttagbara verkligheten är enligt Alvesson och Sköldberg (1994, s. 39ff) (vilket även gäller för andra positivismkritiska inriktningar) inte den enda som finns. Det existerar dolda bakomliggande skikt. Det vi ”ser” är projektioner och avspeglningar av dessa underliggande regelformationer som styr de ”synliga” delarna av verkligheten. Flera ytfenomen kan således ha ett eller flera gemensamma underliggande mönster. Vår tolkande studie, där vi har för avsikt att bidra med en fördjupad förståelse för hur det kan komma sig att handläggarna inte gav uttryck för erfarenheter där de upplevt att det har varit moraliskt krävande att fatta ett beslut, kan alltså äga relevans för liknande fenomen i andra sammanhang, även om denna överensstämmelse inte är en avspeglning utan snarare har en mer mångtydig och fragmentarisk koppling till andra fenomen. Silfverberg (1996, s.25) för ett liknande resonemang och menar att insikten vi kan nå utifrån en djupstudie kan lösgöras från dess hemvist och kan på så sätt få oss att förstå något annat och något mer. Hon skriver vidare att: ”Vi kan alltså med hjälp av exempel förstå ett inneboende budskap, som assimileras ur exemplet konkretion, vilket kan tjäna som generell erfarenhet inför mötet med liknande situationer” (s. 25).

Ovan beskrev vi hur delarna enbart kan förstås utifrån helheten och vice versa. Likaså ska det i det hermeneutiska tillvägagångssättet föreligga ett samband mellan de specifika deltolkningar som ligger till grund för en övergripande huvudtolkning. Enligt Ödman (1979) är det huvudtolkning som bör omfatta en större del av verkligheten genom att lyftas bortom den omedelbara kontexten och relatera de fenomen vi studerar till en mer abstrakt strukturell analysnivå. Det är inte fruktbart att på förhand ange för vilka andra sammanhang våra tolkningar äger relevans. Men det kan vara rimligt att anta att våra tolkningar kan äga relevans i fall andra handläggare på Försäkringskassan, jämte dem vi intervjuat, inte ger uttryck för erfarenheter där de upplevt att det har varit moraliskt krävande att fatta ett beslut.

2.2 Det konkreta förloppet

2.2.1 Urval och inledande kontakter

En av uppsatsförfattarnas mor arbetar som handläggare på försäkringskassan, vilket underlättade möjligheterna till att få access till denna myndighet. Genom henne kom vi i kontakt med områdeschefen för de kontor vi var intresserade av att genomföra intervjuer på. Vi kontaktade den senare via e-post och förklarade kort vad vi ämnade undersöka samt framförde våra önskemål angående urvalet av intervjupersoner. Vi såg gärna en variation på intervjupersonerna med hänsyn till erfarenhet som handläggare, utbildningsbakgrund och kön. Detta i förhoppning om att få en mer brokig skara av handläggare och därmed mer varierande infallsvinklingar. Detta önskemål tillmötesgicks på samtliga kontor. Vi ville också intervju handläggare på åtminstone 2 kontor, gärna i 2 olika städer av den anledning att lokala variationer kan förekomma. Områdeschefen gensvar var positivt och denne sände oss en lista på namn och kontaktadresser på handläggare från två skilda kontor vilka var intresserade av att bli intervjuade. Vi tog kontakt med dessa handläggare och bokade in 6 intervjuer, 3 på vardera kontor. Via den ena uppsatsförfattarens moder kom vi i kontakt med ytterligare 4 handläggare på ett tredje kontor vilka ställde upp för intervju. I kontakten med handläggarna via e-post förklarade vi väldigt kort vad vi vill undersöka, hur lång tid intervjun förväntades ta och hur den var utformad (semistrukturerad).

Även om vi inte är underkastade krav på reliabilitet och validitet, så som i positivistiska studier, bör urvalet ändå redovisas och diskuteras. Att urvalet av intervjupersoner på två av kontoren genomförts av enhetschefen kan vara problematiskt. De skulle kunna välja personer som är uppenbart okritiska till ledningen och försäkringskassans metoder och därmed i högre grad än andra ge en av ledningen sanktionerad bild av de förhållanden vi undersöker. Vi hade inget val annat än att gå via enhetschefen för att få kontakt med handläggarna. Det hade troligen varit väldigt svårt att annars få kontakt med någon som var villig att ställa upp. Även de handläggare vi kontaktade på egen hand, via modern, på ett kontor var medvetna om att undersökningen var ”godkänd” av ledningen.

Men de handläggare som vi tilldelats visade sig inte vara någon homogen grupp vad gäller inställning till sin yrkesroll, utan den brokiga skara vi hoppats på. De av enhetschefen utvalda handläggarna skilde sig inte från de handläggare vi själva kontaktat. De gav visserligen i stor mån likartade svar på vad de upplevde var ett moraliskt dilemma, dvs det som är det mysterium vi ämnar lösa, men i övrigt gav de uttryck för en rad olika åsikter och förhållningssätt. En del av dem kritiserade uttryckligen ledningen, med andra ord avvek deras syn på Försäkringskassan och yrkesrollen från den officiella retoriken.

2.2.2 Intervjusituationen

Initialt föreslog vi att intervjuerna skulle ske på vederbörandes arbetsplats, alternativt efter arbetstid i en stillsam offentlig miljö. Samtliga av intervjuerna kom att äga rum på handläggarnas kontor eller i en konferenssal.

Intervjun började med en presentation av vilka vi var samt en orientering av vad vi undersökte och i vilket syfte. Vi förklarade att vi avsåg spela in intervjun och att full konfidentialitet rådde och att endast vi och eventuellt vår handledare skulle ta del av materialet, och att vi efter transkribering skulle förstöra inspelningsbandet samt makulera utskriften när uppsatsarbetet var avslutat. Vi lovade även anonymitet i den slutliga rapporten och att ingen skulle komma att citeras på så sätt att det gick att härleda vem som hade sagt vad.

När intervjupersonen väl givit sitt samtycke till att bli intervjuad ställdes ett par anspråkslösa frågor såsom hur länge de arbetat som handläggare och något om deras bakgrund. Dessa fungerade även bra som uppmjukningsfrågor. Därefter lade vi fokus vid våra tre huvudsakliga frågor (se bilaga 1). I anslutning till dessa ställdes en rad improviserade följdfrågor i syfte att få dem att verkligen reflektera på djupet kring huvudfrågorna. Vi uppmuntrade dem även att ge oss konkreta exempel på situationer vilka de karakteriserade som moraliska dilemman.

När vi kände oss relativt nöjda med intervjun avslutade vi med att fråga om de hade något att tillägga.

Det faktum att intervjuerna skedde på kontoret under arbetstid kan möjligtvis ha en viss betydelse. Som vi nämnt ovan var ingen intresserad av att intervjuas efter arbetstid. Det kan spela roll eftersom vi, vilket vi diskuterar nedan i analyskapitlet, anser att handläggarna tenderar att ikläda sig en yrkesroll när de beger sig till jobbet och i stor utsträckning lämnar den personliga moralen hemmavid. Således kan man anta att handläggarna intagit ett något annorlunda perspektiv i fall intervjun ägt rum i annan miljö än på arbetsplatsen under arbetstid.

Att intervjuas var svårare än vi föreställt oss. Vi blev rent intervjutekniskt skickligare efter hand. Vidare byggde senare intervjuer delvis på en ökad förförståelse vi fått från tidigare intervjuer. Från första intervjun till sista hade vi även glupat i oss en stor mängd relevant litteratur. Allt detta gjorde att de senare intervjuerna överlag håller högre kvalitet än de första, även om vi anser att skillnaden faktiskt inte är betydande.

2.2.3 Transkribering av intervjuer

Omedelbart efter en avslutad intervju slog vi uppsatsförfattare oss ned och diskuterade våra intryck. Vidare skrev vi ned om något intressant sagts eller observerats efter det att diktafonen stängts av och intervjun formellt var avslutad. Vi transkriberade intervjun så fort som möjligt efter intervjutillfället. I och med detta hade transkriberaren fortfarande intervjun och situationen den ägde rum i färskt i minnet. Vid transkriberingen hade vi för avsikt att i så stor utsträckning som möjligt återge de exakta ordalydelsena. Med andra ord blev det väldigt många uttryck såsom: "hm", "alltså" och "va" i utskriften. Vi antecknade även pauser och skratt etc. vilka annars lätt faller i glömska. Vi beskrev även våra intryck av intervjupersonen samt intressanta iakttagelser i förhållande till de andra intervjusituationerna.

Att transkribera innebär att transformera, att ändra från en form till en annan. Utskrifter är avkontextualiserade samtal (Kvale, 1997, s. 152). Utskriften filtrerar så att säga bort själva intervjusituationen, kvar står endast de transkriberade utsagorna. Vissa yttranden vars mening

framstod som självklara kan i text få en annan tvetydig och/eller mångtydig innebörd. ”En intervju äger rum i ett sammanhang, vars rumsliga, tidsliga och sociala dimensioner framträder för de deltagande men inte för läsaren av utskriften” (Kvale, 1997, s 153). Vi försöker hela tiden vara medvetna om att utskriften faktiskt är en tolkning i sig av oss, och inte endast något som följande tolkningar är baserade på.

Men faktum är att en god analys är omöjlig om det inte präntas ned på papper. Det går annars inte att få en övergripande bild av materialet. Och det går heller inte att förmedla en rapport av detta slag utan att vi gjort denna initiala tolkning, även om en del av det som levnadsgjorts i processen går förlorat. Man kan i grund och botten inte göra mycket mer än att konstatera att man är medveten om detta. Vi har diskuterat intressanta aspekter av intervjusituationen, så som vi upplevde den, direkt efter att intervjun och antecknat en del av dessa. Och vi har också skrivit ut intervjun så fort som möjligt för att bättre förankra den i minnet. Men det är överlag utskrifterna så som vi uttolkat dem som ligger till grund för vår analys.

2.3 Reflektioner kring missförstånd, ovilja och totaliserande tendenser

2.3.1 Har vi missförstått varandra?

Kan avsaknaden av utsagor vad rör erfarenheter där handläggarna upplevt att det varit moraliskt krävande att fatta ett beslut bero på ett semantiskt missförstånd? Talade vi helt enkelt inte om samma fenomen? Hade vi olikartade uppfattningar av innebörden av begreppet *moraliskt dilemma*? De termer vi använder har olika innebörd i olika sammanhang. De anknyter alltid implicit till något referenssystem (Bergström, 1990, s. 113). Handläggarna, upplevde vi det som, undvek gärna att referera begreppet moraliskt dilemma i ett vidare sammanhang, bortom rollen som handläggare.

För att tala i postmoderna termer menar vi att språket är tvetydigt och oförmöget att spegla en yttre verklighet. Att verbalisera en erfarenhet innebär att handläggaren tolkar en tidigare upplevelse för att sedan med hjälp av språket försöka få oss att förstå vad de menar. Likaså kan vi misslyckats med att förmedla vad vi menade med ett moraliskt dilemma. Å andra sidan strävade vi inte efter att explicit precisera begreppet. En viktig aspekt av intervjuerna var att handläggarna gavs utrymme att resonera kring vad de upplevde var ett moraliskt dilemma.

Vi menar att språket inte kan avspegla en yttre upplevd verklighet. Men med språket som medel kan vi i alla fall anta att vi kan nå fram till en version av verkligheten som kan liknas vid en sprucken och skev spegel vari tidigare erfarenheter reflekteras. Med andra ord kan vi med hjälp av språket förmedla en någorlunda god bild av egna upplevelser och tankar till andra människor. Vi finner således att begreppet moraliskt dilemma bör för handläggarna innebära en upplevelse av en djupare existentiell art än de exemplen de själva gav uttryck för. Vi anser även att bristen på moraliska dilemman av den karaktär vi avsåg inte beror på ett semantiskt missförstånd. Avsaknaden är således en avsaknad och inte ett missförstånd.

2.3.2 Att förstå - men inte vilja eller kunna

Kvar står givetvis möjligheten att de mycket väl förstod vad vi var ute efter men att de inte var intresserade av att delge oss deras erfarenheter. Att öppet tala om sina personliga moraliska funderingar kan troligtvis upplevas som smått obekvämt. Det kan vara svårt att diskutera sådant med obekanta personer, och då i synnerhet unga akademiker som kan misstänkas vilja bryta ned och ifrågasätta deras moraliska reflektioner. När vi kontaktade dem med en förfrågan om de ville bli intervjuade berättade vi vad vi hade för avsikt att undersöka. Samtliga som ställde upp var med andra ord medvetna om vad de tackade ja till. Med andra

ord antar vi att samtliga till viss del var engagerade i ämnesvalet, eller åtminstone inte avogt inställda till det.

Kopplat till vår roll som intervjuare/undersökare är möjligheten att de intervjuade har vissa förväntningar på vad de tror att vi vill veta, och utifrån denna förståelse försöka tillmötesgå dessa imaginära önskemål. Genom att ha ett öppet förhållningssätt i intervjun med dialog liksom en växling mellan indirekta och direkta frågor kring ämnet tror vi att riskerna för ett sådant förfarande har minimerats.

Vi har till stor del utgått från konkreta exempel givna av handläggarna för att härleda dessa till deras moraliska ställningstaganden samt lyssnat till hur de resonerat kring dessa dilemman. Men att i en intervjusituation återberätta ett skeende och verbalt reflektera över hur man tänkte vid det tillfället innebär att vi som intervjuare får förlita oss till den av handläggaren beskrivna versionen av händelseförloppet. Enkelt uttryckt - att göra en sak och sedan berätta om det är inte samma sak. Det betyder inte att återberättandet saknar relevans, utan vi instämmer i Silfverbergs resonemang:

När människor utvärderar sina konkreta handlingar i retrospektion ur moralisk synpunkt, är detta också en form av etisk handling, eftersom vi i vårt tal ger uttryck för vilken etik vi vill förfäktas. (Silfverberg, 1996, s. 82).

Alla intervjuer har haft någon betydelse för undersökningen men det är ofrånkomligt att alla inte betytt lika mycket för vår analys. Vi har gjort en kvalitetsbedömning av intervjuerna och gett dem olika tyngd utifrån denna bedömning. Intressanta kriterier för bedömning av intervjuernas kvalitet är följande: intervjupersonens förmåga att verbalisera och abstrahera sina erfarenheter, fundera kring hur genomtänkta och tillförlitliga utsagorna är samt analysera intervjupersonens bild av yrkesrollen i relation till den officiella retoriken (Alvesson, 2000, s. 49) Det är vår uppfattning att samtliga intervjupersoner har varit ärliga i sitt uppsåt och förhållningssätt, samt att de överlag varit relativt villiga att delge oss sina tankar kring de frågor vi ställde dem.

2.3.3 Vår berättelse om *deras* berättelser

Vår avsikt är att visa på hur det kan komma sig att handläggarna utesluter etiska aspekter i deras utsagor. Vi sysslar således inte med normativ etik – att uttala sig om hur någonting *bör* vara (Brytting, 2002, s. 26). Jackalls (1988) etnografiska studie, betitlad *Moral mazes*, har tjänat som inspirationskälla. Han studerade hur byråkratin i större amerikanska företag formar mellanchefer moraliska medvetande. I studien analyserade han den moral som mellanchefer konstruerar och använder som guide i deras dagliga arbete (moral rules-in-use). Han förhöll sig till begreppet moral på följande sätt:

This book treats ethics and morality sociology, that is, as empirical, objective realities to be investigated. Therefore, in using the terms morality and ethics, I do not refer to specific or given, much less absolute, system of norms and underlying beliefs. Moreover I imply no judgement about the actions I describe from some fixed, absolute ethical or moral stance, as the terms are often used in popular discourse". (s.4)

I denna uppsats har vi som författare således utgått från handläggarnas *egna* utsagor om hur man bör gå till väga och hur de har gått till väga vid de dilemman vi har diskuterat med dem. Vi som uppsatsförfattare uttrycker inte våra egna uppfattningar om hur de bör tänka och agera utifrån en moralfilosofisk dimension.

Men samtidigt är detta *vår* berättelse om *deras* berättelser. Vi tar oss rätten att välja vad för aspekter av deras utsagor som kommer på pränt i denna uppsats. En visserligen oundviklig

aspekt när någon annan än ursprungskällan själv hamrar ned bokstäverna på tangentbordet. För att undvika en totaliserande tendens har vi genomgående självkritiskt reflekterat över vad för temata i deras berättelser vi valt att betona respektive lämna därhän. Med det i beaktande har vi försökt, att ur den dialektiska processen mellan vår förförståelse och inträngandet i intervjupersonernas utsagor, nå en fördjupad förståelse av innebörden i deras berättelser, för att sedermera ge oss i kast med att identifiera vad för bakomliggande faktorer och processer som kan bidra till att vi kan förstå hur det kan komma sig att handläggarna utesluter etiska aspekter i yrkesutövningen.

3 Teoretisk referensram

Att presentera en teoretisk referensram innebär att vi ofrånkomligen tvingas välja perspektiv. De ontologiska och epistemologiska uppfattningar, vilka författarna till de teorier vi använder oss av hyser, avgör således vad för aspekter som betonas respektive lämnas därhän. Nedan motiverar vi utförligt våra val av teorier, men det övergripande skälet till valet av dessa teoretiska verk motiverar vi med att de står för en syn på verkligheten vi själva förfäktar, nämligen ett i huvudsak socialkonstruktivistiskt perspektiv.

Vår bedömning är att Försäkringskassan i dag är en organisation med tydliga byråkratiska inslag. Vi inleder därför detta kapitel *Teoretisk referensram* med att nyansera innebörden av begreppet byråkrati samt presentera en något rapsodiskt historisk överblick över utvecklingen av teoretiska perspektiv på byråkratisk styrning i organisationer. Hatch (2000, s. 21-22) menar att det visserligen finns en tidsföljd vad gäller uppkomsten av nya teoretiska perspektiv, men att de knappast så att säga avlöser varandra. Utvecklingen är snarare att betrakta som en kontinuerlig förändring av olika perspektiv, vilket innebär att det är svårt att skapa en systematiserat historisk ordning över de idéer och teoretiska perspektiv vilka präglar och präglar synen på byråkratiska element i organisationer.

3.1 Klassiska influenser i utformningen av dagens organisationer

Vi inleder med att presentera de klassiska teoretiska influenserna vilka än i dag har betydande inflytande i hur organisationer styrs (Abrahamsson, 1989; Hatch, 2000; Morgan, 1997; Sandberg och Targama, 1998). Den klassiska strömningen är i huvudsak sociologisk och utgick från ett samhällsligt makroperspektiv och studerade hur industrialiseringen påverkade den organisatoriska utformningen och vad det fick för konsekvenser för arbetets innehåll och för arbetarna (Hatch, 2000, s. 44). Vi väljer att lägga störst vikt vid den teoretiker som formulerade byråkratibegreppet, nämligen Max Weber.

3.1.1 Weber och den oundgängliga byråkratin

Karl Marx betraktade byråkratin som ett instrument i händerna på den härskande klassen. Byråkratin var så att säga organiskt bunden till den kapitalistiska staten. En proletär revolution riktad mot bourgeoisin skulle innebära eliminering av de byråkratiska inrättningarna. Webers ansåg i polemik med Marx att den byråkratiska organisationsstrukturen var, när den väl växt fram i ett industriellt utvecklat samhälle, oberoende av det ekonomiska systemet: ”det gör ingen skillnad om det ekonomiska systemet är organiserat på kapitalistiskt eller socialistisk grund” (Weber 1968 citerad i Abrahamsson, 1989, s. 54). Vidare skriver han att:

Man måste komma ihåg att byråkratin som sådan är ett precisionsinstrument som kan ställa sig till förfogande för en mängd olika intressen, rent politiska såväl som rent ekonomiska, eller vilken annan sort som helst (Weber, 1968 citerad i Abrahamsson, 1989, s. 55)

Weber nämner en rad faktorer som generellt verkat mot en ökad byråkratisering. Den huvudsakliga orsaken till denna utveckling hänför Weber till penningekonomin, vilken är en förutsättning för den moderna byråkratin. Andra relevanta faktorer var ökade centraliseringstendenser och ”massdemokrati”. Weber menade att dessa faktorer innebar att uppkomsten av byråkratin och dess fortsatta existens var nödvändig. ”Behovet av massadministration gör byråkratin i dag helt oundgänglig” (Weber, 1968 citerad i Abrahamsson, 1989, s. 57). Den byråkratiska administrationstypen är ur ett tekniskt perspektiv kapabel att nå maximal grad av effektivitet och ”den mest rationella nu kända

medlet att utöva auktoritet över mänskliga varelser” (Weber, 1968 citerad i Abrahamsson, 1989, s. 58).

Enligt Abrahamsson (1989) är ett grundläggande drag i Webers teori att han ger byråkratin karaktären av en osynlig apparat, en maskin, ”vars existens motiveras av dess tekniska kompetens, dess handlingars förutsägbarhet, dess precision, stabilitet och så vidare” (s. 54).

3.1.2 Maskinen som metafor för byråkratiska organisationer

Morgan (1997, s. 19ff) använder Webers syn på en byråkratisk organisation såsom en *maskin* i en vidare bemärkelse och inkluderar även den så kallade klassiska ledningsteorin (Scientific management) i begreppet. Enligt Hatch (2000, s. 44) utgör den sociologiska strömningen, med Weber i förgrunden, respektive den klassiska ledningsteorin grund och botten för vad dagens organisationsteoretiker benämner den klassiska skolan. Teoretiker tillhörande den senare strömningen, såsom Frederick Taylor, Henri Fayol och Chester Barnard, var till skillnad från Weber¹ varma förespråkare för en ökad byråkratisk detaljstyrning. De fokuserade på praktiska problem som chefer inom de industriella organisationerna ställdes inför. Denna tankeströmning kan även härledas tillbaka till den arbetsfördelning Adam Smith i sitt verk *The wealth of Nations* (1776) (Hatch, 2000, s. 45) demonstrerade med hjälp av exemplet nåltillverkning. Smith redogjorde för hur metoder och tekniker kunde användas av ledningen för att disciplinera och kontrollera arbetarna, i takt med att producenterna strävade efter att effektivisera produktionen genom att öka maskinernas och förmännens makt på bekostnad av arbetarnas minskade handlingsfrihet (Morgan, 1997, s. 22; Hatch, 2000, s. 45).

3.1.3 Taylors 5 principer

Frederick Taylor (Morgan, 1997, s. 31) hade rykte av sig att vara ”arbetarnas fiende nummer ett”. Samtidigt som att hans ledningsprinciper rönt kritik har hans principer för vetenskaplig ledning varit en av de mest inflytelserika vad gäller hur organisationer under första hälften av 1900-talet utformades och utformas än i dag. Vi kommer därför ägna visst utrymme för Taylors ”scientific management”. Taylor var en utpräglad positivist. Hans principer för vetenskaplig ledning baserade han på detaljerade observationer och mätningar i syfte att komma fram till de mest optimala formerna för hur arbetet ska utföras.

Taylor förespråkade 5 enkla principer (nedan citerat ur Morgan, 1997, s. 31)

1 *Flytta allt ansvar för arbetets organisation från arbetaren till chefen.* Cheferna ska stå för allt tänkande som rör planering och utformning av arbetet; det enda arbetarna ska göra är att utföra arbetet.

2 *Använda vetenskapliga metoder för att bestämma det mest effektiva sättet att utföra arbetet.* Utforma de anställdas arbetsuppgifter i enlighet med detta och specificera exakt hur arbetet ska utföras.

3 *Välj ut* en person som är mest lämpad att utföra den definierade arbetsuppgiften.

4 *Utbilda* arbetaren för att de ska kunna utföra arbetet på ett effektivt sätt.

5 *Övervaka* arbetarna så att de följer avsedda tillvägagångssätt i arbetet och så att lämpliga resultat blir följden.

¹ Weber var väl medveten av de inhumana konsekvenser ett samhälle genomsyrat av byråkrati torde innebära. Han såg byråkratin som en permanent samhällskraft, men ogillade denna utveckling (Abrahamsson, 1989, s. 58)

Den övergripande principen går ut på att ledningen står för ”tänkandet” och arbetarna för ”görandet”. Effekterna av Taylors idéer har inneburit enorma produktionsökningar och ett minskat behov av kvalificerad arbetskraft i och med den ökade standardiseringen av arbetsuppgifterna. Men principerna har även en baksida. Ett ofta uppmärksammat exempel på denna avigsida är att personalomsättningen steg till omkring 350 procent efter att Henry Ford infört löpande bandet vid tillverkningen av T-forden. Praktiseringen av Taylors principer innebär att den anställda – något tillspetsstat - reduceras till en kugge i ett maskineri.

3.1.3.1 Kritik av Taylors principer

Det är fruktbart att utgå från Marx alienationsteori (Ritzer, 1996 s 46ff) vid kritik av Taylors principer. Grundtanken i denna teori är att den kapitalistiska strukturen förvränger arbetarens mänskliga natur och potential. Denna struktur innebär att arbetarna endast tillåts att utföra detaljstyrda sysslor. De har därmed inte möjlighet att nyttja sin fulla förmåga. Monotonin leder till att medvetenheten gradvis avtrubbas och att arbetaren slutligen reduceras till en omänsklig maskin oförmögen att uttrycka mänskliga kvaliteter, vilket gör att människan enbart får ett instrumentellt förhållande till varandra (de blir ett medel istället för ett mål) (Hatch, 2000, s. 47).

Konsekvenserna vid tillämpningen av Taylors principer, enligt kritikerna (Bruzelius och Skärvad, 2000, s. 51ff; Morgan, s. 19ff; Hatch, 2000, s. 49), blir att arbetet reduceras på mening, leder till ökad stress och minskad kontroll över de arbetsuppgifter den anställde utför. Kort sagt – för att använda Marx´ vokabulär - arbetaren blir alienerad. De anställda som ifrågasätter de konventionella tillvägagångssätten tenderar att bli kategoriserade som avvikande störande element. De anställda blir på så sätt passiviserade och därmed oförmögna att ta initiativ. En byråkratisk organisation blir även i sig oförmögen att fungera i en föränderlig miljö på grund av dess statiska struktur.

3.1.3.2 Taylors inflytande på dagens organisationer

Taylors principer påverkar utformningen av arbetet i dagens organisationer inom detaljhandel, tillverkningsindustri och kontorsvärlden (Morgan, 1997, s. 31-35; Hatch, s. 48) . Ett ypperligt exempel i dagens samhälle är McDonalds som realiserat de Tayloristiska principerna, i syfte att rationalisera verksamheten, med ledord som effektivitet, kvantifiering förutsägbarhet, kontroll och okvalificerade arbetsuppgifter. Denna trend har även inspirerat utformningen av verksamheter såsom sjukhus, fabriker, myndigheter etc. Intressant att nämna är att dessa principer även ägde betydande inflytande under den kommunistiska epoken i Sovjetunionen (Morgan, 1997 s. 34), vilket ger stöd för Webers tes att det inte gör någon skillnad om det ekonomiska systemet är kapitalistiskt eller socialistiskt organiserat, byråkratin har så att säga i viss utsträckning varit oundviklig.

3.1.4 Postindustrialismen – ”där ute” eller i våra huvuden

3.1.4.1 Den nya organisationsformen, en antites till den byråkratiska

Enligt Giddens (1998, s. 330) är byråkratin fortfarande en vanligt förekommande företeelse i västerlandet. Men han menar att Webers uppfattning om att toppstyrda byråkratiska organisationsformer är det mest ändamålsenliga sättet att styra organisationer på, oavsett bransch, börjar i dag te sig som något föråldrad. Man kan då fråga sig varför byråkratin bäst före datum tycks ha passerat?

Palmer och Hardy (2000, s. 15) anför, jämte informationsteknologins utveckling, faktorer som medfört nya utmaningar för organisationer. De nämner bland annat faktorer som intensivare konkurrens, globaliseringen, ökade konsumentkrav samt ökade krav från omgivningen på att företag och andra organisationer ska ta ett socialt ansvar. Dessa nya omsändigheter har i sin tur inneburit en förskjutning från vertikalt strukturerade organisationer till fördel för horisontella sådana Hatch (2000, s. 43)

Den senare organisationsformen kännetecknas av flexibilitet och mobilitet, ökat inflytande för personalen och betoning på samarbete samt vaga och lösa gränser mellan funktioner och mellan organisationen och omvärlden (Hatch, 2000, s. 43; Giddens, 1998, s. 330; Palmer och Hardy, 2000, s. 13). Kort sagt kan den idealiserade bilden av struktureringen av verksamheten i de postindustriella organisationerna karakteriseras som en antites till den byråkratiska detaljstyrda organisationen (Palmer och Hardy, 2000, s. 31).

3.1.4.2 Nya förutsättningar?

Gemensamt för de idéer vi redogjort för ovan är att författarna till dem utgår från att det har i objektiv bemärkelse ägt rum en förändring från en industriell till postindustriell fas. Men frågan är om denna förändring finns ”där ute”? Eller om denna omvandling är en konstruktion av verkligheten, vilken vi sedan agerar utifrån som om det vore den objektiva verkligheten (Hatch, 2000, s. 62).

Enligt Palmer och Hardy (2000, s. 30ff) är det vanligt förekommande att organisationsteoretiker tenderar att utgå från att kontrastera en turbulent nutid med en statisk dåtid. Liksom i dag florerade exempelvis på 1940- och 1950-talet föreställningen om att vi befann oss i en historiskt omvälvande period. ” (...) every generation of management discourse portrays the present as especially challenging, stereotypes the past, and then paints a vision of the future that sharply contrasted with it”. (Eccles och Nohria, 1992 citerad i Palmer och Hardy, 2000, s. 30). Med detta citat i åtanke är det intressant att lyfta frågan om radikala organisatoriska omstrukturerar egentligen är nödvändiga. En rasering av hierarkiska nivåer leder inte per se till en ökad självstyrning för anställda. Eller i Morgans ord: ” when you downsize a bureacrazy, you still end up with bureacrazy, it’s just a smaller one” (Morgan, 1997:7 citerad i Palmer och Hardy, 2000, s. 26). De nya flexibla postbyråkratiska organisationsformerna ersätter med andra ord inte den traditionella byråkratiska strukturen utan fogas in i den senare. ”In other words, new arrangements may overlay more traditional structures and most employees continue to work in organizations with extensive formal procedures” (Palmer och Hardy, 2000, s. 31).

Även om vi nu skulle leva i en postbyråkratisk tid är det intressant att fundera kring om de nya organisationsformerna, med minskad detaljstyrning och på ytan ökat självstyre för de längre ned i hierarkin, verkligen inneburit reellt vidgade frihetsgrader för de anställda. Hur människor tolkar och agerar är i stor utsträckning avhängigt de socialt konstruerade föreställningar som manifesteras i det dagliga arbetet i en organisation. En tolkning är att den i organisationen dominerande tankegången kan i än högre grad, än genom iakttagbara byråkratiska regler och instruktioner, sätta prägel på hur de anställda utför arbetsuppgifterna. Chefer i postbyråkratiska organisationer kan således utöva makt, på ett mer sofistikerat och implicit sätt, genom att forma de anställdas intressen, vilja och identitet för att förmå dem att agera i linje med den diskursiva normen (Alvesson, 2002, s. 66ff). I själva verket är kanske arbetsgrupper i en nätverksorganisation snarare fjärrstyrda än självstyrda. I teorikapitlet nedan

redogör vi mer utförligt för teorier vilka belyser den väsentliga betydelse den organisatoriska kontexten har på de anställdas beteende.

3.2 Mainstreamforskningens avkontextualiserade perspektiv

Ett alltmer vanligt förekommande fenomen är att företag i dag upprättar så kallade etiska koder, vilka är tänkta att - enkelt uttryckt – fastslå vad för aktiviteter som ska betraktas som påbud, är förbjudna eller kan komma att betraktas som moraliskt diskutabla (Alvesson och Kärreman, 2003, s. 2). Dessa etiska koder rymmer troligtvis inte den bakomliggande teoretiska insikten som präglar den företags- och förvaltningsetiska forskningen. Dock, anser vi, att dessa två fenomen kan sägas inta ett och samma abstrakta och avkontextualiserade perspektiv där generella abstrakta etiska principer antas äga relevans i specifika situationer för hur man bör agera när man ställs inför ett moraliskt dilemma (Jackall, 1998, s. 5).

3.2.1 Den etiska koden och andra diktat uppifrån

Det rationalistiska/funktionalistiska perspektivet inom organisationsforskningen utgår från en dualistisk verklighetssyn, individ och verklighet existerar var för sig. Det finns *en* sann verklighet vilken är en given företeelse oberoende av vår kunskap om den. Människor i en organisation förfogar över en stabil och identifierbar uppsättning egenskaper. Människans handlande är möjligt att påverka genom att ledningen påverkar förutsättningarna för hennes agerande, därefter förväntas utfallet av dessa förändrade förutsättningar visa på ett samband mellan orsak och verkan (Sandberg och Targama, 1998, s. 29ff). Att i etiska koder stipulera hur anställda bör agera följer det dominerande funktionalistiska antagandet att organisationer är ett maskinliknande instrument vari de anställda antas agera utifrån fastställda föreskrifter. Etiska koder blir då en föreskrift bland många andra som de anställda blir påtvingade (Alvesson och Kärreman, 2003, s. 2). Frågan är vad tvingade koder av detta slag får för genomslagskraft; är det rimligt att tro att etiska koder leder till att de anställda i en organisation anammar och skaffar sig en gemensam förståelse av innebörden av koderna, och sedan agerar utifrån denna förståelse? På en konkret nivå har givetvis vissa regler en funktion och leder till ett önskat beteende, men i mer komplexa situationer tenderar abstrakta avkontextualiserade etiska koder att förlora sin relevans. Sandberg och Targama (1998) driver en mer generell tes men vilken är högst intressant i detta fall, nämligen den att ledningens visioner och diktat inte per automatik slår igenom bland personalen, vilket gäller i allra högsta grad vad beträffar etiska koder. De menar att människors handlande inte styrs av de faktiska förutsättningarna i situationen, utan hennes handlande styrs av hur hon *tolkar* och *uppfattar vad* som är faktiska förutsättningar i situationen (s. 36). Hur människan tolkar och uppfattar dessa förutsättningar avgörs i stor utsträckning av de föreställningar som råder i det organisatoriska sammanhang hon verkar i, vilka i sin tur delvis är en konsekvens av den fysiska miljö arbetet utförs i, ledningens riktlinjer samt arbetsuppgifternas karaktär.

...socially shared meanings and values provide much more significant reference points than ideosyncratic tastes for people's ethical reasoning (Alvesson och Kärreman, 2003, s. 6)

Likaså ger fastslagna koder och riktlinjer ofta ett snävt perspektiv på när det är aktuellt att ta hänsyn till en moralisk dimension och risken är då att beslutsfattare och andra anställda går miste om eller väljer att inte ta hänsyn till en etisk aspekt i vissa situationer.

Moral issues rarely come equipped with red flags identifying them as moral, and as a result the ethical component of a decision may not be apparent to the decision maker (Butterfield et al, 2000, s. 984)

En annan mer slagkraftig variant lyder:” it takes a good moral character to know when to raise the moral issue” (Dewey, 1944 citerad i Jackson, 2005, s. 316). Ur dessa citat kan man utläsa

att moraliska frågor är av en sådan komplex karaktär att det krävs en intellektuell färdighet för att man ska kunna uppmärksamma att det existerar en moralisk dimension vid en specifik situation. Denna förmåga och förståelse är alltså något man kan utveckla genom strävsam danning. Etiska koder eller andra liknande riktlinjer, av ledningen formulerade, kan knappast leda till en sådan insiktsfull förståelse, hur väl formulerade de än kan tänkas vara.

We view ethics more like a particular mode of understanding, as something humans develop and eventually command, given sufficient exposure and training.(...) one is engaged in ethical reflection, not forced into it. (Alvesson och Kärreman, 2003, s. 2)

3.2.2 Traditionella moralfilosofiska perspektiv

Nu åter till företagsetisk- och förvaltningsetisk forskning. Att föra diskussioner och dra slutsatser utifrån traditionella moralfilosofiska perspektiv i denna forskningsgenre är mer regel än undantag. Den deontologiska- och teleologiska skolan fungerar ofta som avstamp. Den förra bär även det mer talande namnet pliktetik, vars främsta företrädare är Kant. Det kategoriska imperativ – *handla enbart utifrån sådana principer som du skulle vilja se upphöjda till allmän lag* samt hans ord *handla så att du behandlar människor, dig själv och andra, som mål i sig och aldrig enbart som medel* är talande för detta perspektiv (Brytting, s. 2002, s. 36) .

Den senare, teleologi, även kallad konsekvensetik intar utgångspunkten att en handling är moralisk riktig, givet ett visst värdesystem, om den för med sig goda konsekvenser. En moraliskt tveksam handling kan därmed rättfärdigas med hänvisning till dess positiva konsekvenser (Brytting, 2002, s. 29).

En tredje variant, vilken har i mer än ett decennium varit populär inom organisations- och ledarskapsforskning (Bos och Willmott, 2001, s. 771), är dygdetiken. Det väsentliga inom dygdetiken är inte vilken principiell etisk norm som är eftersträvsvärd. Upphovsmannen, till dygdetiken, Aristoteles, tar istället fasta på det *inre livet*, karaktären, hos den som handlar och strävar efter att förankra etiken i den konkreta vardagen. Den som är god är det av vana, en slags andra natur, ”dygderna får sin form i en konkret social praktik, inte i en moralfilosofisk diskussion” (Brytting, 2002, s. 44).

3.2.2.1 Kritik av dess syn på människan – den rationella varelsen

Det finns en mängd invändningar mot dessa tre klassiska moralfilosofiska inriktningar. Vi väljer att rikta in vår huvudsakliga kritik mot ett grundläggande antagande de tre har gemensamt; nämligen att människan är en rationell varelse vilken oberoende av sin omgivning har förmåga att kalkylera vilken eller vilka handlingar som är moraliskt riktiga. Likaså menar vi att dessa avkontextualiserade läror inte giver människan någon vidare vägledning när hon ställs inför ett moraliskt dilemma. Vi ger nedan utrymme för Bos och Willmotts (2001) kärnfulla kritik av dessa klassiska skolor samt av företags- och förvaltningsetikens tillämpning av dem.

Whatever their mutual differences, they all assume action, free will, and decision-making power on behalf of the subject who is conceptualized as a noumenal, de-contextualized, or ideal ego, be it the homo oeconomicus, the noumenal being (...) The point we are seeking to make here is that business ethics, the dominant formulation of business ethics, as theory and practice, minimizes consideration of actual person-in-context. (...) Morality is represented as something that is based on active yet disinterested decision or choice. Due to the neglect of contextual factors, these perspectives overlook how morality is not primarily something that actual persons actively choose or design. (Bos och Willmott, 2001, s. 771)

Bos och Willmott (2001) likställer synen på människan inom dessa moralfilosofiska skolor vid en syn på människan som har florerat sedan 1800-talet och har fungerat som en viktig förutsättning för den klassiska ekonomiska teorin (läs: Adam Smith); nämligen om människan som *homo oeconomicus*, den ekonomiska människan. Grundtanken är att människan är en fri och rationell varelse som är fullständigt kompetent att, oberoende av sociala strukturer, bedöma vad som ligger i hennes intresse och vad som gynnar henne (Liedman, 2002, s. 106ff). En moralisk rättfärdig handling utförs inte, av *homo oeconomicus*, för att det råder en gemensam uppfattning i det sammanhang hon figurerar i om hur man bör agera. En rättfärdig handling utförs för att den rationella människan oberoende av sin omgivning vet vilken handling som är den moraliskt riktiga (Aristoteles dygdiga människa är ett talande exempel) (Bos och Willmott, 2001, s. 774) Denna människosyn förutsätter således att individen är beskaftad med en fri vilja och att hennes uppfattning om verkligheten och hennes agerade inte är influerat och begränsat av sociala strukturer.

Den rationella människan antas så att säga kunna kalkylera vad för handling, utifrån vald moralfilosofisk inriktning, som är den mest rättfärdiga. Vi har inte ambitionen att föra ett djupgående resonemang om den berättigade kritik som vanligtvis riktas mot dessa moralfilosofiska läror. Men den avgörande kritiken går ut på att abstrakta moralteorier sällan ger människan någon vidare vägledning när hon ställs inför moraliska dilemman. Pliktetiken är inte till mycket hjälp vid val mellan två handlingar vilka var och en av dem kan betraktas som förpliktande. Likaså bör man rikta starka invändningar mot att pliktetikens företrädare inte bemödar sig att lägga vikt vid konsekvenserna av handlingar.

Konsekvensetiken är i Bos och Willmotts ord: "...obsessed with (numerical) calculation" (2001, s. 772), den kräver nämligen av den handlande människan att hon ska räkna ut vilken handling som leder till de mest gynnsamma konsekvenserna. Konsekvensetiken kan även rättfärdiga mycket tveksamma handlingar med hänvisning till dess positiva konsekvenser. På så sätt kan utnyttjandet av människor, eller negligeringen av andra människors intressen, rättfärdigas med hänvisning till ett, givet ett visst värdesystem, eftersträvt gott mål (Liedman, 2002, s. 106ff).

3.2.2.2 Men glöm inte bort klassikerna!

Klassiska moralteorier har givetvis en viktig funktion (likaså i viss mån etiska koder). De är en betydande resurs när människor i dialog med sig själva eller med andra människor reflekterar över hur de ska agera när de ställs inför ett moraliskt dilemma. Men vad som faktiskt avgör hur en människa väljer att agera, menar vi, kan inte förklaras utifrån fastslagna koder, eller liknande riktlinjer, eller abstrakta avkontextualiserade moralteorier.

Vi är av uppfattningen att människans tankar och agerande i stor utsträckning är en konsekvens av de socialt konstruerade värderingar vilka är rådande i det sammanhang hon befinner sig i, vilka i sin tur delvis är en konsekvens av den fysiska miljö arbetet utförs i, ledningens riktlinjer samt arbetsuppgifternas karaktär. Nedan redogör vi kort för teorier i vilka vi funnit stöd för dessa tankegångar, för att i sedan i kapitel 3.3 mer specifikt gå in på teorier vilka belyser hur den moraliska medvetenheten formas.

3.2.3 Sociokulturella förhållanden formar och vägleder människan

Watson (2001) menar att människan inte är en färdig produkt som djuret, vars beteende är naturligt inpräntat och fastställt. Människan måste kontinuerligt fundera över vad det innebär att vara människa. Men detta är inte möjligt att göra på egen hand. Vi skulle enligt Watson inte överleva mentalt isolerad från andra människor.

We have an awful lot we not need to make sense of to survive mentally. And we could not handle alone all these sources of anxiety. Our capacity for culture, language and concepts partly creates these problems. It makes possible, through the provision of the very words, for example, the question "who am I?" or the question, "why should I follow this managerial instruction". But it also assists us in handling them (Watson, 2001, s. 20).

Även Marx (Ritzer, 1996, s. 50 ff) gjorde en distinktion mellan djurens och människans mentala kapaciteter. Enligt Marx är människan medfött social och utvecklas till individ endast i samhället. Medvetande är en mänsklig egenskap som formas genom mänskligt handlande och i interaktion med andra människor. Även Giddens (1998) menar att vi utvecklar en jaguppfattning, identitet och slutligen en förmåga till självständigt tänkande i en social process.

Enligt Watson (2001) är språket en förutsättning för abstrakt tänkande och även en premiss för att vi ska kunna ha ett utbyte med vår sociala omgivning. Detta utbyte sker i en reflekterande dialog med oss själva eller med personer i vår omgivning. Vårt tänkande och beslutsfattande har alltså enligt Watson en dialogisk karaktär och det är i denna dialog vi formar vår identitet och skapar mening i tillvaron.

To think and to speak is to engage with counter-thoughts and counter-arguments. It is part of the process whereby we negotiate reality with others through the cultural medium of discourse, and through which we justify and make sense, to ourselves and others, of what we do (Watson, 2001, s. 25).

Watson (2001) menar att människans rationella förmåga är begränsad och att vi till stor del befinner oss i situationer där vi upplever oss osäkra. Vi söker då stöd i de rådande sociokulturella förhållandena för att förstå de mångtydiga situationer vi befinner oss i, på så sätt skapar vi en upplevd ordning i tillvaron. Enligt Butterfield (2000) uppkommer etiska problem ofta i sådana mångtydiga situationer.

Because many ethical issues in organizations are ambiguous, social cues regarding their nature become particularly important to the cognitive encoding process (Butterfield et al, 2000, s. 989).

3.3 Hur den moraliska medvetenheten formas

3.3.1 *Moral Mazes* – den byråkratiska etiken

Enligt Kärreman och Alvesson (2003/6) har intresset kring hur processer i organisationer påverkar personalens etiska ställningstaganden ökat inom organisationsforskningen. En av de mest omtalade i genren är Jackalls (1988) studie *Moral Mazes*. Jackall studerade, utifrån ett strukturellt perspektiv, hur den sociala och byråkratiska kontexten i en organisation formar det moraliska medvetandet bland mellanchefer. För Jackall är det etiken medlemmarna i organisationen använder sig av och guidar dem vid moraliska dilemman (*ethics-in-use*) som är av intresse.

What matters on a day-to-day basis are the moral rules-in-use fashioned within the personal and structural constraints of one's organization. (...). Actual organizational moralities are thus contextual, situational, highly specific, and, most often, unarticulated. (s.6)

Jackall fann att yrkeskompetens och en strävsam arbetsinsats inte är de avgörande faktorerna du blir bedömd utifrån. Det handlar istället om att anpassa sig till den sk byråkratiska etiken, den existerande normen. Det innebär att du måste vara en lagspelare, använda det korrekta språket och utveckla en personlig stil som passar i sammanhanget. Under sådana förhållanden blir endast de som ansluter sig till denna etik framgångsrika. De som inte ger upp sina, från

normen avvikande, privata moraliska övertygelser blir exkluderade ur de sammanhang vilka är väsentliga att vara en del av för att nå framgång och bli uppskattad i organisationen.

Du förväntas agera i linje med den socialt konstruerade normen, samtidigt formar den byråkratiska organisationsstrukturen en miljö vilket innebär krav på att uppnå instrumentella mål. Denna kombination har bytande inverkan på de anställda, den senare påverkar människan på följande vis:

Bureaucratic work shapes people's consciousness in decisive ways. Among other things, it regularizes people's experiences of time and indeed routinizes their lives by engaging them on a daily basis in rational, socially approved, purposive action; (...) it places a premium on a functionally rational, pragmatic habit of mind that seeks specific goals (...). (s.5)

För att kunna hantera motsättningen mellan dina privata värderingar och den byråkratiska etiken sätter personerna i Jackalls studie sin egen moral inom parantes när de är på jobbet.

Bureaucratic work causes people to bracket, while at work, the moralities they might hold outside the workplace or that they might adhere to privately and to follow instead the prevailing morality of their particular organizational situation. (s.6)

Jackall visar på den avgörande betydelse den organisatoriska kontexten har på den moral som utvecklas, tillåts och uttrycks i specifika yrkesroller. Det är även rimligt att anta att Jackalls argument även äger relevans för andra yrkesgrupper (kärreman och Alvesson (2003/6)). Likt Kärreman och Alvesson (2003/6) använder vi oss av Jackalls insikter, hur den organisatoriska inramningen (organizational framing) påverkar etiska ställningstaganden, som teoretisk utgångspunkt i vår studie.

3.3.2 Etisk uteslutning

Kärreman och Alvesson (2003/6) visar hur organisatoriska faktorer frammanar och/eller motverkar utvecklingen och bruket av moraliska ställningstaganden bland journalister. De lägger främst vikt vid att studera vad för bakomliggande processer som utesluter en moralisk dimension.

From our point of view such concealment is created through the denial of framing issues in ethical terms – what we from now label ethical closure. With *ethical closure* we mean the systematic denials of the application of moral vocabulary and, thus, informed ethical judgment. (...) it focus on systematic effects emerging from identifiable social processes, thus excluding random effects and human shortcomings (s. 5-6).

Spörsmål vilka icke-journalister torde uppfatta äga etisk relevans i det journalistiska arbetet kvalificerar sig mycket sällan till att betraktas som något att ta hänsyn till. Journalisterna de intervjuat och observerat i studien förnekar inte att det finns en etisk dimension i deras yrkesutövning, men de menar att denna etiska aspekt inte är relevant. Denna ensidiga förståelse av etik är konstruerad och befast genom specifika processer vilka utestänger en etisk dimension (ethical closure). Kärreman och Alvesson (2003/6) identifierar fyra specifika processer vilka orsakar etisk uteslutning. Vi finner att två av dessa kan bidra till att förstå den typ av etisk uteslutning vi har identifierat i vår studie, nämligen dubbel avhumanisering (*double dehumanization*) och den process Jackall benämner *Bracketing*, vilken innebär att människor sätter sin egen moral inom parantes.

Vidare menar Kärreman och Alvesson (2003/6) att strukturella organisatoriska faktorer, av annat slag än osynliga sociala konstruktioner, ligger till grund för skapandet av etisk uteslutning. I vårt fall är arbetsrytmen (*rhythm of work flow*) och solipsismiska sociala

relationer (*solipstic social realtions*) strukturella organisatoriska faktorer intressanta att beakta. Nedan kommer vi att utveckla hur ovan nämnda processer, samt dubbel avhumanisering, verkar och vad det får för konsekvenser

Etisk uteslutning har tydliga likheter med begreppet diskursiv uteslutning (*discursive closure*). Det senare har en vidare innebörd.

Ethical closure attempts to illuminate a kind of communication breakdowns within a particular field of inquiry and reflection, while the concept of discursive closure points to the generalized form for such communication breakdowns. (...). Put shortly, discursive closure exists whenever potential conflict is suppressed (s. 5).

Diskursiv uteslutning bidrar till att ett specifikt perspektiv på verkligheten konstrueras och bekräftas, och tränger undan konkurrerande sätt att betrakta verkligheten på, inte sällan till fördel för ett visst särintresse. Denna ordning sägs ofta vara till allas fördel, för att bevara ordningen och ironiskt nog för att låta alla få komma till uttryck. Maktutövningen sker implicit och är sällan klädd i ideologiska eller politiska förtecken.

(Discursive practices) are rather quiet, repetitive micro-practices, done for innumerable reasons, which function to maintain normalized, conflictfree experience and social relations` (Deetz, 1992, s. 189-190)

Deetz pekar på ett flertal processer som har potential att forma den diskursiva uteslutningen. Kärreman och Alvesson (2003/6) menar att samtliga av dessa torde kunna orsaka etisk uteslutning.

Naturalisering (*Naturalization*) finner vi är den process, Deetz lyfter fram, som har relevans för att förstå den form av etisk uteslutning vi fann i vår studie. Han (s. 190) utgår från idén om reifikation; hur sociala relationer och subjektiva konstruktioner tenderar att objektifieras och hanteras som om de vore naturliga och oföränderliga. Konsekvensen blir att ett specifikt perspektiv äger tolkningsföreträde. Alternativa tankegångar marginaliseras och kritik riktad mot de reifierade föreställningarna betraktas som oväsentliga och tystnas ned av dem som gynnas av de rådande förhållandena.

For example, a naturalizing move is typically made by declaring "this is the way it is" in a way that makes it difficult or impossible to ask the more interesting question "yes, but how did that happen?" (Alvesson och Kärreman, 2003/6, s. 5).

3.3.2.1 Avhumanisering

Avhumanisering sker när en person ser på sig själv som ett instrument, ett verktyg i arbetsprocessen, ett medel istället för ett ändamål. Nedanstående utdrag ger en väldigt bra beskrivning av denna process:

The instrumental reason here takes upper hand and one-dimensionally guides thinking and acting, giving little or no space for reflections about ends or political or ethical considerations. The idea of being instruments substitute the notion of being a human agent, guided by conscience and practical reason (an end), with the notion of being a functional utility (a mean) regulated by external constraints. They are "messengers, not the message" (Alvesson och Kärreman, 2003/6, s. 10).

3.3.2.2 Solipsismiska sociala relationer²

² Solipsism är en uppfattning som förekommer i två grundformer: ontologisk och kunskapsteoretisk. Den förra hävdar att det endast jag själv och mina medvetandetillstånd existerar. Den senare gör gällande att jag själv och mina medvetandetillstånd är de enda som jag kan ha verklig kunskap om (Nationalencyklopedin).

Bristen på tillfällen att utveckla goda sociala relationer med kollegor och medarbetare innebär att det inte ges tillfällen till reflektion för att skapa samförstånd kring hur man bör agera när man ställs inför ett moraliskt dilemma.

Bristen på närhet till andra människor i organisationen leder till förvirring kring huruvida ens egna uppfattningar härrör från en bland kollegor och medarbetare gemensam föreställning om hur man bör agera, eller om det är en för individen privat uppfattning. Likaså kan bristen på närhet innebära att abstrakta stereotypa föreställningar betraktas som sprungna ur personliga erfarenheter. Hur det nu än förhåller sig leder samtliga alternativ till förvirring vilket har sin orsak i det solipsismiska sociala relationsmönstret, vilket får till följd att individen ger företräde för sina egna förbestämda tolkningar.

3.3.2.3 Arbetsrytmen

Reflektion är en nödvändig förutsättning för att en etisk dimension av yrkesutövningen ska kunna uppmärksammas. Upplevd tidspress på grund av hög arbetstakt kan leda till en arbetssituation där produktion rutinmässigt konsekvent premieras framför reflektion. Den förra tenderar nämligen att betraktas som mindre problematiskt än det senare. Denna rationalisering av hanteringen och synen på arbetet innebär att etiska aspekter utesluts. Inte sällan används tidspressen som ett argument för att abdikera från att ta ett moraliskt ansvar.

3.3.3 Hur ideologier påverkar vad vi prioriterar

3.3.3.1 Jag ser det när jag tror det

En annan aspekt av en persons möjligheter att uppmärksamma en moralisk dimension handlar om vad hon/han finner är av den art att det är relevant att reflektera i sådana termer. Med stöd av kritisk teori, menar vi, att människan tenderar att uppfatta dominerande tankegångar, ideologier, så som om de vore naturliga, neutrala och förnuftiga. Vad en person bedömer vara moraliskt tvivelaktigt förkastligt eller godtagbart kan inte förstås bortom de föreställningar och värderingar hon/han förfäktar. En person vi uppfattar som intellektuell och empatisk kan således hävda att det inte existerar en moralisk dimension i ett specifikt fall vari andra initierade bedömare är av motsatt uppfattning. Vi tenderar med andra ord att se något först när vi själva tror på det, vilket vänder på satsen: *jag tror det när jag ser det till jag ser det när jag tror det*³. Den senare formuleringen finner vi även stöd för hos Butterfield et al (2001) som lanserar begreppet moralisk medvetenhet (moral awareness). De menar att vad vi väljer att betrakta som en moralisk fråga föregås av att vi uppmärksammar dem just som moraliska. En förmåga och förståelse som konstitueras i ett socialt sammanhang. Nedan kommer vi att mer ingående redogöra för begreppet *moralisk medvetenhet*.

3.3.3.2 Den instrumentella rationalitetens hegemoniska ställning

Den instrumentella rationaliteten har enligt Habermas (Alvesson, 2002, s. 91ff), vilken betonar utvecklingen av lämpliga medel i syfte att uppnå ett givet mål (optimalt nyttjande av medel för optimering av resultat), en dominerande ställning i de teknologisk-kapitalistiska samhällena och har underordnat och förskjutit etiska och politiska samtal från dagordningen. Den senare svarar mot det emancipatoriska kunskapsintresset, vilken ger oss möjlighet att frigöra oss från dominerande ideologier, det vill säga från förtryck och begränsningar.

Den instrumentella rationalitetens hegemoniska ställning innebär att möjligheterna för att upprätta en störningsfri kommunikation - där styrkan hos det välgrundade argumentet äger

³ Alvesson, M. föreläsning vid Lunds universitet, 1 september 2005

företräde - är kraftigt begränsad. Argument vilka springer ur en målrationell logik ges konsekvent förtur, och dominerar dagordningen i dagens organisationer, på bekostnad av en politisk-etisk reflekterande dialog. ”Enklare uttryck: effektivitetsöverbäranden dominerar föreställningar om vad som är relevant, viktigt och legitimt och ger föga plats för ifrågasättande av mera grundläggande förhållanden” (Alvesson, 2002, s. 97)

3.3.4 Moralisk medvetenhet – första kritiska steget

Med utgångspunkt i en organisatorisk kontext skriver Butterfield et al (2000) om faktorer vilka påverkar människans förmåga att uppmärksamma en eventuell relevant moralisk aspekt i en specifik situation. De benämner detta begrepp moral awareness. Vår översättning av begreppet blir moralisk medvetenhet.

We term this construct ”moral awareness”, and define it as a person’s recognition that his/her potential decision or action could affect the interests, welfare, or expectations of the self or others in a fashion that may conflict with one or more ethical standards.

Enligt Butterfield et al (2000) är moralisk medvetenhet det första kritiska steget i en etisk beslutsprocess som slutligen kan leda fram till ett moraliskt handlande. Utan en initial moralisk medvetenhet är det knappast troligt att den moraliska dimensionen kommer beaktas i beslutsprocessen.

Moral awareness is a critical first step in an unfolding ethical decision making process because issue interpretation is likely to set the premises within subsequent thought processes take place (Butterfield et al, 2000, s. 983).

Författarna nämner en rad faktorer vilka inverkar på människans förmåga att upptäcka och därmed bli medvetna om en eventuell relevant moralisk dimension i en specifik situation. Vi har tagit fasta på processerna - problemframställning och socialt konsensus, och behandlar dessa jämte de processer Alvesson och Kärreman (2003) framför som orsaker till uteslutningen av etiska aspekter bland handläggarna vi intervjuat.

3.3.4.1 Problemframställningens inverkan på moralisk medvetenhet

Hur informationen om ett fenomen framställs har betydande inverkan på hur människor tolkar innebörden av fenomenet. Butterfield et al menar att moralisk medvetenhet påverkas av om framställningen kläs i moraliska respektive icke-moraliska eller neutrala termer. Framställningen blir på så sätt det perspektiv utifrån vilket man betraktar och reflekterar kring fenomenet. Den moraliska medvetenheten kan således förtigas genom att presentera en situation i icke-moraliska termer, likaså kan valet att presentera samma situation i moraliska termer egga den moraliska uppmärksamheten.

3.3.4.2 Sociala konsensusuppfattningar vägleder

Hur en anställd tolkar vad det är för gemensam föreställning som råder i organisationen, kring vad för situationer som uppfattas som etiskt problematiska, har betydande inverkan på i vilken utsträckning den anställda upptäcker en eventuell moralisk dimension i en viss situation. Vi tenderar således att anpassa oss till den rådande normen i organisationen vilken vi är verksam i. Den gemensamma uppfattningen vägleder de anställda och reducerar osäkerheten kring vad för beslut som är önskvärda respektive icke-önskvärda.

4 Empiri

4.1 När bör handläggare vara flexibla, och hur flexibel kan man vara?

Samtliga av handläggarna vi intervjuade anser att en förutsättning för att en flexibel regeltolkning ska bli aktuell är att klienten i fråga tillhör försäkringen. Med det menas att en person har beviljats någon form av ersättning. Kriterierna för att beviljas en ersättning följs däremot strikt. Om så är fallet menar de flesta handläggarna att det är rimligt att ge utrymme för en viss flexibilitet.

4.1.1 Det gäller att vara flexibel för att kunna komma vidare

Vi fick intrycket att en flexibel tolkning av regelverket sällan springer ur en känslomässig dimension från handläggarens sida. Om en flexibel regeltolkning är aktuell används en sådan av pragmatiska skäl. Det väsentliga är nämligen att finna en lösning som är rimlig, att utfallet blir bra. Det tycks således inte upplevas som en plikt att strikt följa regelverket.

Vänta med en indragning av sjukpenning i 4 veckor för då kan arbetsgivaren hitta en lösning så gör jag det. Även om det formellt sätt inte finns någon rätt till det. Det är ju fel, men det blir ju rätt.

Att strängt följa regelverket vore omständligt och skulle innebära att ärendena blev än mer tidskrävande. När det är fastställt att klienten tillhör försäkringen är det rimligt att tillåta sig att tänja på gränserna. Huvudmotivet för flexibla regeltolkningar är att det underlättar arbetet i ärendeprocessen.

Min uppfattning är att man inte alltid kommer vidare i ärendena om man är den här fykantiga va, utan man måste ibland tänja på gränserna, hitta lösningar och komma vidare. Det gör man hela tiden. Alltså följer man strikt regelverket då funkar det inte.

Det är viktigt att tillmötesgå klientens önskemål för att skapa samförstånd. Dock gäller det för handläggaren att veta var gränsen för hur flexibla tolkningar som är rimliga att göra.

Alltså man kan inte vara hur flexibel som helst så är det bara, man kan liksom dra det lite åt nåt håll. (...) Alltså ibland drar man på problem men i längden är det mer moraliskt jobbigt och påfrestade att gå emot regelverket än att gå emot personen, det är det faktiskt.

4.1.2 Att skilja mellan lag och tillämpning

En viktig distinktion är den mellan lagen respektive råd och praxis. Lagen går inte att bryta, men däremot anser de flesta av handläggarna att man kan förhålla sig mer fritt till råd och praxis.

Det som hette riksförsäkringsverket innan, vi har ju allmänna råd från dem och det är som sagt allmänna råd va, och det är praxis dom ska vi på något sätt gå efter, men om man inte följer råd och praxis alltid så är det inte samma sak, samma sak som att man bryter mot lagen.

Råd och praxis är rekommenderade tillämpningar av reglerna. Handläggarna har tillgång till dessa rekommendationer genom det som kallas för vägledande råd. Tidigare kunde man i högre grad få igenom beslut som avvek från råden så länge beslutet var väl motiverat. Enligt många tillfrågade har denna möjlighet till flexibilitet i handläggningen reducerats då kravet är att handläggarna i allt högre grad ska följa de vägledande råden till punkt och pricka, d v s genomföra striktare bedömningar. Till viss del har råden således blivit regler.

Alltså det är mer hur det har ändrats i samhället. Vi är ju strängare i bedömningen, det är ju samma lag men vi tolkar den lite annorlunda.

4.1.3 Det gäller att ha kontrollenheten i åtanke

Sedan årsskiftet 04/05 läggs handläggarnas dokumentering in i en databas. Slumpmässigt valda beslut följs sedan upp av en kontrollenhet för att granska om handläggaren har följt de upprättade mallarna för beslutsförfarandet. Det har inneburit att handläggarna riskerar att bli ifrågasatta om de inte strikt har följt regelverket. Utrymmet för flexibla lösningar har med andra ord kringkurits. Om en flexibel tolkning är aktuell är det således viktigt att ha denna kontrollenhet i åtanke. En handläggare uttryckte sig på följande vis:

Alltså reglerna går att böja på men man får inte bryta dom, och gör man det så måste det på något vis ändå se ut som att man inte har brutit dom.

Handläggaren, citerad ovan, tror vi menar att man kan vara flexibel i den tillämpning av lagen som ska ske enligt råd och praxis (böja reglerna). Man får inte bryta den, men om man ändå gör det så måste man få det att se ut som om man inte gör det. Det finns alltså fortfarande en viss möjlighet att göra en flexibel tolkning, även av lagen, om handläggaren lyckas motivera besluten på så sätt att det inte underkänns i en eventuell kontroll.

4.1.4 Likartade svar...

Vi bad handläggarna att ge något konkret exempel på vid vilka tillfällen de fann att det vore moraliskt försvarbart att göra en mer flexibel regeltolkning. Det slog oss att nästan samtliga av de vi intervjuade gav liknande svar. Här följer ett exempel:

Ja, det kan till exempel vara det här med arbetsträning. Hur länge man ska arbetsträna, det är ju sagt egentligen 3 månader, det kan vi vara rätt flexibla på. Det gör ju att man tassar lite ut om man känner att det kan bli ett bra slut i alla fall.

I nästan samtliga fall rör flexibiliteten tidsaspekten i ett ärende där den försäkrade redan beviljats någon form av ersättning. Det kan till exempel vara en förlängning av utbetalningen på ett par månader, trots att det är emot reglerna, om handläggaren är av övertygelsen att den försäkrade snart kommer få en anställning. Det tycks råda konsensus bland handläggarna kring denna form av flexibel regeltolkning, och informellt tycks den även vara godkänd från ledningen eftersom det går igenom kontrollen.

4.1.4.1 ...med få undantag

Det fanns ett fåtal undantag till de väldigt likartade fall de delgav oss när vi frågade efter konkreta exempel på tillfällen där de fann att det vore moraliskt försvarbart att göra en mer flexibel regeltolkning. Ett sådant var en handläggare som menade att det i varje ärendefall finns exempel på att det inte finns utrymme för att ta hänsyn till individens unika omständigheter. Hon demonstrerade detta påstående genom att slumpmässigt välja ett ärende från en hög av en mängd ärendedokument. Fallet hon plockade fram rörde en ung man, sjukskriven sedan flera månader tillbaka på grund av psykiska besvär. Den sjukskrivne fann att han var kapabel att inleda en yrkesinriktad rehabilitering. Dock fanns det i nuläget inte tillräckligt med medicinskt underlag för att motivera påbörjandet av rehabiliteringsåtgärder. Handläggaren var mycket frustrerad och menade att det byråkratiska förfarandet i detta och liknande fall får till följd att klientens personliga upplevelse av vad hon/han är förmögen att utföra inte beaktas. Denna handläggare såg med missmod på sin arbetsituation och hade för avsikt att frånträda sin tjänst.

4.2 De talar med varandra, men utesluter ett etiskt vokabulär

4.2.1 Enskilt arbete

Alltså det är svårt att veta hur folk jobbar faktiskt. Jag vet inte hur mina kollegor och deras ärenden ser ut egentligen, eller hur dom är på sina möten. Vi jobbar väldigt självständigt.

Man sitter på sitt rum och jobbar med sina människor.

Citaten ovan är en god beskrivning på det intryck vi fick vad beträffar det utrymme som ges, respektive det utrymme handläggarna själva tar till sitt förfogande, för att diskutera och reflektera kring sina ärenden med varandra utifrån en moralisk dimension. Handläggarens arbetsuppgifter innebär att de på egen hand arbetar med ett ärende och i slutändan självständigt avgör vilken form av ersättning klienten eventuellt har rätt till. Arbetet utförs i enskilda arbetsrum. Arbetet och den arkitektoniska miljön är således konstruerat på så sätt att det inte inbjuder till spontant samarbete kollegor emellan.

4.2.2 Ingen organiserad dialog

Ingen av handläggarna berättade om i fall ledningen uppmuntrat till dialog, exempelvis genom att boka in sammankomster för att gemensamt ventiler tankar och idéer. Tidigare gavs det utrymme för tillfällena av den karaktären:

Vi har haft tillbaka i tiden alltså olika utbildningar i vårt sätt att se på sig själv och hur man styrs av sina egna fördomar och sånt. (...) Egentligen så diskuteras väldigt lite moral och etik på myndigheten. När vi var och fick nå utbildning i det här nya metodstödet, det här nya sättet att arbeta om att man liksom ska följa en rak linje, så sades det bara: ja, och så ska vi ha en humanistisk grundsyn. Vad det nu är. Så var det med det. Man kan liksom inte bara säga att man ska ha en humanistisk grundsyn och så säger man inte mer.

Citatet ovan visar på att utbildningar och tillfällena för reflektion av den art vi lägger vikt vid inte äger hög prioritet hos ledningen. I de nya direktiven tycks det inte finnas plats för sådana frågor. Personen som yttrade dessa ord kan tänkas mena att begreppet humanistisk grundsyn riskerar att främst få en dekorativ funktion om det inte fylls med en substantiell innebörd, samt att ledningen tydligare bör betona dess betydelse, annars har orden ingen funktion.

4.2.3 ...eller spontan dialog

Flera av handläggarna uttryckte att de inte ger sig tid till meningsutbyten där tankar av moralisk karaktär diskuteras. Som vi ska visa på nedan gäller det främst hos handläggare som har arbetat flera år på försäkringskassan samt upplever att de känner att de på egen hand kan hantera eventuella svårigheter av moraliskt slag vid arbetet med ett ärende. De som uttryckligen betonar betydelsen av en dialog är de vilka känner sig osäkra i sin yrkesutövning.

Vad tycker dom att jag ska göra här. Ja, det blir oftast med kollegor man pratar med, och så får man läsa då om det finns nåt i vägledningen eller i metodstödet.

Jag vill diskutera med någon annan så att jag inte gör något som är fel.

Motiven till den typ av dialog som citaten ovan vittnar om grundar sig i en rädsla inför att fatta fel beslut. Dialogen syftar således till att handläggaren söker en bekräftelse på att hon/han gör rätt. Dialogen används så för i huvudsak tekniska betänkligheter, vari kunskap om regelverket och tillämpningen går att inhämta kunskap om i officiella dokument. Kollegorna fungerar som sakkunniga rådgivare. Samtalen initieras inte för att på jämlika villkor reflektera över moraliska aspekter i yrkesutövningen.

4.3 Metodstödet – en inte allt för populär guide

4.3.1 Officiella motivet

Samtliga intervjupersoner förstod försäkringskassans officiella motivering för det nya metodstödet som införts 2005. Huvudargumentet är att handläggningen av ärenden ska ske likartat oavsett handläggare och var i landet det görs. De flesta av handläggarna som vi intervjuade tyckte att så inte varit fallet tidigare, utan besluten i ärendena skiljde sig mellan olika handläggare. Intervjupersonerna var överens om att utfallet av en bedömning inte bör vara beroende av vilken handläggare man har råkat tilldelas och att tanken är god utifrån ett rättsäkerhetsperspektiv. Men en del uttrycker att det också handlar om att försäkringskassan försöker styra upp och kontrollera handläggarna genom att få kontroll över ärendeprocessen och minska deras beslutsutrymme. Det ska ses i samband med att regeringen har som mål att ohälsotalet ska halveras.

Ja det är klart de vill ha ner sjukskrivningarna med alla möjliga medel och försöka styra upp det här. Så att man följer regelverket på ett striktare sätt.

4.3.2 Administrativ börda

Metodstödet innebär mer formalia genom krav på en ökad enhetlig dokumentering av ärendena som måste ske enligt vissa mallar. Tanken är att besluten ska tydliggöras så att den försäkrade kan ta del av det samt att en handläggare ska kunna ta över ett ärende från en kollega och utan problem finna den röda tråden i ärendet. Dokumenteringen ligger till grund för den kontroll av ärendeprocessen som försäkringskassans kontrollenhet gör. Kravet är enligt många av de tillfrågade att dokumenteringen ska vara omfattande och detaljrik. En del upplever det som att huvudorsaken till kravet på dokumentering är möjligheten att kontrollera handläggarna.

Man går in och styr upp i massa smågrejer och det är så väldigt noga med formalia och hur man skriver och vad man skriver. Det ska fyllas i och det ska fyllas i bara för att de vill ha koll på vad vi gör.

Den administrativa börda som den ökade mängden formalia orsakar är enligt många av intervjupersonerna väldigt tidskrävande och minskar därmed tiden för möten och kontakter med sjukförsäkrade. Tiden som används för att handlägga ett ärende används till högre grad för administrativt arbete än tidigare.

Innan hade jag nog, alltså fifty-fifty va, 50% var administrativt arbete och de andra 50 var kontakter med försäkrade, arbetsgivare och läkare. Den procentsatsen har faktiskt minskat som jag upplever det. Det är mer administrativt, så det är nog uppe i 70/30 nu.

Enligt några av de intervjuade innebär den administrativa bördan, och det höga tempot överlag, att de känner sig stressade. De hinner helt enkelt inte med att göra allt som ska göras, enligt metodstödet, inom dess tidsramar. Det innebär att de får göra egna prioriteringar av vad som ska göras, vilka möten som ska bokas och så vidare.

Men visst det skapar ju en stress och press, man gör ju inte allt man ska, det finns ingen tid till det att göra det helt perfekt, det är klart det skapar ju en långvarig stress. Man känner sig otillräcklig.

4.3.3 Detaljstyrning och standardisering

Många av handläggarna är överens om att deras beslutsutrymme minskat avsevärt på grund av en ökad detaljstyrning och reducering av handlingsalternativ.

Handläggarnas beslutsområde det minskar hela tiden och det är inte bara när det gäller bedömningar utan det är väldigt mycket vilka insatser vi får göra, vad vi får använda oss av och sånt. Att det ska bestämmas mer centralt ifrån.

Mitt egna handlingsutrymme minskar i takt med att man styrs upp mer.

En del av de tillfrågade är positiva till den ökade strukturen i arbetet som metodstödet innebär och tycker att besluten blir bättre underbyggda. Samma personer sade också att det ger dem ett stöd i bedömningarna och därmed reducerar en del av osäkerheten

...samtidigt som att osäkerheten minskar tror jag, man vet vad man ska göra, man vet när man ska göra det och förhoppningsvis varför.

Men ett fåtal handläggare säger att de tycker att den ökade strukturen och styrningen i arbetet har gått till överdrift. En del ser ett problem med att använda mallar och generella typexempel för att besluta i ett enskilt ärende. De menar att lika bedömning är ett gott syfte i sig men att man missar det unika i varje ärende.

varje enskilt ärende blir ju ändå, är en individuell bedömning, det går liksom inte att plocka det och sätta in det i en färdig mall. Det fungerar sällan så. Det är alltid några om-grejer eller några men-grejer som man måste ta. Det är ju inte så klart som det är i exemplen i metodstödet.

En tillfrågad menar att användningen av metodstödet, vilket har inneburit ökad byråkratisering, har minskat handläggarnas möjligheter till att lägga vikt vid en empatisk sida i yrkesutövning.

Så samtidigt som fyrkantigheten ökar så minskar empatin.

Flera av de handläggare vilka arbetat med detta ärendeslag i många år menar att det tidigare fanns utrymme till att ta hänsyn till unika aspekter i varje enskilt fall, och att yrket därmed hade kreativa inslag. Handläggningsprocessen är numera i ökad grad rationaliserad och standardiserat. Att beröva arbetet denna meningsskapande aspekt torde påverka arbetstillfredsställelsen.

Och min personliga uppfattning som jag tycker är negativt är att innan har mitt arbete varit lite mera fritt, lite mer kreativt och så. Nu styrs det mera. Det blir en liten smalare väg att gå.

Metodstödet underlättar troligen för nyanställda att komma in i arbetet och reducerar osäkerheten förknippat med det. Men det innebär också att man knappast utvecklar färdigheter vilka faller utanför det standardiserade förfarandet.

Jag har ju varit här i snart tre år, jag tror att dom som kommer nya nu, jag tror att det är lättare att komma in i arbetet nu för att det finns så mycket metodstöd och det är faktiskt inget fel på dem.

Man kan säga att metodstödet i dess nuvarande form har en inbyggd självgående mekanik. Den ökade tidsåtgång som går åt till dokumentering sker på bekostnad av tid för möten och kontakter med klienterna. Minskad interaktion med klienterna medför att det är svårare för handläggarna att få en mer komplex och nyanserad bild av den försäkrade och hans/hennes situation. Detta minskade utrymme för kontakt med klienter leder rimligen till att handläggarna i större utsträckning tenderar att fatta beslut baserade på de mallar och typfall som anges i metodstödet. Bristen på tid för reflektion och analys i ärendeprocessen är en samverkande faktor som undergräver möjligheten för handläggaren att beakta de unika omständigheterna i varje ärende.

4.3.4 Nu gäller det att producera kundernas ärenden

Försäkringskassans ledning har börjat använda sig av termer och begrepp som traditionellt inte använts av myndigheter. Klienterna kallas numera för kunder. Ett annat exempel är ordet produktion som nu används för att beskriva handläggarnas arbete.

Det nya honnörsordet på kassan är producera, man pratar mycket om produktionen och att producera. Det är att vi ska ha en hög arbetstakt. Man säger att vi som arbetar som handläggare är i produktionen.

Enligt en erfaren handläggare värderar cheferna deras arbete allt mer utifrån kvantitativa mått. Kvalitativa faktorer såsom kvaliteten på utredningarna tas däremot inte i beaktande. Ett exempel på denna tendens är vad som betraktas vara relevant vad gäller så kallade avstämningsmöten, vilket är ett möte med klienten och åtminstone en part till, exempelvis arbetsgivare eller den försäkrades läkare. Antalet möten av denna typ mäts, men inte innehållet i dessa.

4.4 Hur karakteriserar handläggarna sin yrkesroll?

4.4.1 Att vara guide eller byråkrat

Av majoriteten handläggare som vi intervjuade fick vi intrycket att det enligt dem i huvudsak finns två olika roller som handläggaren kan ikläda sig. Den ena har vi valt att ge beteckningen: guide, vilken inriktar sig på att lotsa och motivera klienten i ärendeprocessen. Den andre - ”myndighetsperson” – som främst lägger vikt vid att strikt följa lagar och regler har vi valt att kalla: byråkraten.

4.4.1.1 Guiden samarbetar med klienten

Det jag tycker är viktigt är en tydlighet, att man har tydligheten redan från början och att väljer man den här vägen så kan det leda till det här och det här och gör vi så, så kan konsekvenserna bli den och den.

En del av handläggarna gav alltså, som citatet ovan visar, uttryck för att deras huvudsakliga roll är att förklara reglerna för klienterna och visa på möjliga utfall (beslut) vid olika alternativ. I denna roll finns en betoning på mötet med den försäkrade, att lyssna och motivera denne. När väl den försäkrade fått kännedom om de möjliga utfallen kan han/hon ta ett beslut om vilken inriktning ärendet bör ta. Handläggarens roll förskjuts då till att huvudsakligen bli definierad som en konsultativ sådan, istället för den som slutligen och slutgiltigt beslutar i ärendet. Följden blir att det upplevs som att den försäkrade och handläggaren gemensamt kommer fram till lösningar. På så sätt kan man säga att handläggaren skjuter ifrån sig en del av den beslutande aspekten av arbetet, det vill säga ”den avgörande domen” huruvida den försäkrade beviljas sjukersättning eller ej, på klienten.

Ja alltså det blir ju lite mer den rollen att man måste presentera vad som finns men i slutändan är det ju ändå den enskilde som måste fatta det avgörande beslutet.

Men förklarar man regelverket för personerna och varför vi beslutar som vi gör och har en muntlig förklaring så är det lättare. Och folk tycker inte heller att det är min bedömning, det är väldigt sällan de inte förstår att det är ett regelverk och att samma sak gäller för alla.

Om beslutet är negativt, det vill säga ett avslag, påpekar en del av de intervjuade att den försäkrade alltid har rätt att överklaga till en högre instans, en överklagan leder sällan dock till en ändring av beslutet. Genom - att som sig bör - poängtera möjligheten att överklaga nedtonar handläggaren att det är denne som i praktiken fattar det slutgiltiga beslutet.

Det står alltid i brev, när det är negativt beslut, att folk har rätt att begära omprövning

Ett negativt beslut innebär inte nödvändigtvis att den försäkrade står helt utan skyddsnet i samhället. Vid ett nekande, eller indragning, av ersättning från försäkringskassan kan individen söka sig till socialtjänsten.

På socialtjänsten är det tuffa beslut man ibland måste ta. Vid ett negativt beslut finns det ingen hjälp för den försäkrade förutom härbärgat. Vi har det lättare här på försäkringskassan.

4.4.1.2 Byråkraten företräder lagen

För den så kallade byråkraten ligger inte betoningen på att motivera och förklara utan på att vara en företrädare för lagen och besluta i ärendet enligt denna. Handläggarens personliga åsikter om reglerna är av underordnad betydelse. Eftersom byråkraten ser sig som företrädare för systemet, vars utgångspunkt är regelverket, är det lättare att anpassa sig till den striktare tillämpning av reglerna som nu sker. I denna roll skjuts inte ansvaret för beslutet över på den försäkrade utan istället på regelverket. Handläggare vilka företräder denna hållning anser att de fattar objektiva beslut utifrån regelverket, de oundvikliga subjektiva tolkningarna medvetandegörs inte.

Det kan väl hända att man kanske tycker att reglerna är tuffa ibland och att vissa människor drabbas hårt. Men samtidigt tycker jag inte att det är min uppgift att böjta ändra där, vi har ju riksdag och regering.

Mötet mellan handläggare och klient framhålls inte som något centralt moment. Istället betonas vikten av ett distanserat förhållande till den försäkrade. En del av handläggarna var väldigt klara med att ingen försäkrad fick komma för nära inpå dem, det måste finnas en viss distans. Det får inte bli vänskapligt, familjärt eller ens kollegialt.

Det får aldrig bli det här kollegiala eller vänskapliga eller så, man måste hela tiden hålla en distans. Alltså stopp, hit, men inte längre. Om de börjar kalla mig vid namn så har det gått för långt, då är det stopp. Det går inte annars, man tappar sin roll som myndighetsperson annars.

På så sätt kan det bli lättare att tillämpa regelverket på det ”objektivt” fokuserade problemet, exempelvis ett ryggsnitt, genom att negligera subjektiva element såsom den försäkrades upplevelse av smärtan.

4.1.4.3 Tillåta sig att vara schizofren

Dessa två roller, den som guiden och den som byråkraten, utövas självklart inte enbart i sin renodlade form. Olika aspekter av de olika rollerna kan kombineras. Ett par handläggare uttryckte att man växlar mellan dem beroende på vad situationen kräver.

Sen är det ju så att det finns en hel del individer som kanske inte vill någonting mer än att ha ersättning härifrån. Och det är då som man byter från den empatiska människan till den stelbenta byråkraten, och då använder man regelverket strikt. Alltså man måste tillämpa det så.

Två av handläggarna sa uttryckligen att det är en schizofren roll. De ändrar, eller anpassar, rollen efter det intryck de får av den försäkrade. Denna flexibilitet kan användas för att förenkla processen och komma vidare i ärendet om situationen så kräver, på samma sätt som man kan tillåta sig en viss flexibilitet i tillämpningen av reglerna.

Ledningens önskemål om hur handläggarna ska sköta sitt arbete, finner vi, kan beskrivas som kombination av de båda rollerna. Handläggaren ska besluta enligt ledningens önskemål och på samma gång uppfylla en servicefunktion som innebär att de förklarar allt med en ”objektiv” tydlighet. Det framkommer bland annat i instruktionerna i metodstödet.

4.4.2 Yrkesrollen – att vara ett verktyg

Vi fick intrycket att en känslomässig aspekt i arbetet överlag är något som räknas som en avart, något oönskat, för många av handläggarna i arbetet. De flesta sade att de inte upplevde några emotionella svårigheter med att utföra arbetet samt att de inte grubblar på yrkesrelaterade betänkligheter på ledig tid.

Jag tar inte med mig det (jobbet). Privatlivet är heligt.

Svårt, nej jag tycker inte det är svårt på det sättet som du menar att det är svårt, därför det är inte så att jag får känslomässiga problem att stoppa någon ersättning för någon människa eller så va. Det är ju inte jag som gör detta utan det är Göran Persson & co ju. Jag är liksom bara ett verktyg va. Det är det förhållningssätt som jag har, som jag tycker man måste ha för annars kan man inte fungera i stort sett

Nedanstående citat vittnar om att detta är något som man lär sig hantera med tiden.

Jag vet inte, jag har inte sagt så mycket om mina moraliska dilemman känner jag, men det har blivit lättare faktiskt, ju mer man har jobbat. I början kände man mer att det var jag som tog besluten, att det var jag som var en idiot, eller vad man ska säga. Men ju längre man jobbar känner man att det är ju faktiskt inte jag, jo det är klart att de är jag, jag har ju ett eget ansvar givetvis, men det är liksom en yrkesroll.

I de två citaten ovan betonar intervjupersonerna att det egentligen inte är de som tar besluten i enskilda ärenden, utan de kommer från högre ort. De förmedlar och implementerar besluten uppifrån genom yrkesrollen. Många av handläggarna liknar sin yrkesroll vid ett verktyg. De ser på sin roll som ett redskap det byråkratiska systemet nyttjar. Det vittnar om en instrumental syn på yrkesrollen och arbetsuppgifterna. Som ett verktyg ska man vara objektiv och framför allt neutral i sitt förhållningssätt. Man ska ”nolla” sig, rensa sig från de värderingar och åsikter man har i privatlivet. Alla försäkrade ska behandlas lika på ett relativt standardiserat sätt med deras av läkaren konstaterade sjukdomsbild i fokus.

4.4.3 Försäkringsläkarens bedömning – en solid grund att stå på

Det framkom i intervjuerna att försäkringsläkarnas bedömning har avgörande inverkan på vad för beslut handläggaren väljer att fatta. Inte sällan är det försäkringsläkarens utlåtande som faller avgörandet.

Ofta står det att någon koda är sned eller nåt sånt där men det är svårt för mig att värdera det och därför har vi som tur är läkare. Läkaren skriver vad problemet är och beskriver hur arbetsförmågan är nedsatt, och det är utifrån det vi gör vår bedömning

Försäkringsläkaren träffar inte den försäkrade utan gör en bedömning baserat på det skriftliga underlag klientens läkare författat. En av handläggarna menar att just mötet med den försäkrade är viktigt i sammanhanget för att få insikt i hur den enskilde *upplever* sin situation. Den rena medicinska bedömningen baserad på en journal är inte ett tillräckligt underlag för att fatta ett väl grundat och rättvist beslut.

De försäkrade berättar om sin upplevelse av sjukdomen, hur hon mår. Två personer kan ha samma sjukdom men hantera det väldigt annorlunda.

5 Analys

5.1 Solipsismiska relationsmönster skapar förvirring och osäkerhet

Handläggarna tycks i stor utsträckning arbeta självständigt med de ärenden de blivit tilldelade. Handläggarna kommunicerar visserligen med varandra men det rör sällan moraliska aspekter av arbetet. Den befintliga dialogen handläggarna emellan vad beträffar hur de hanterar ärendena handlar främst om teknikaliteter, vari information om regelverket och tillämpningen av detta går att inhämta i officiella dokument. Handläggare som har arbetat flera år på Försäkringskassan upplever att de på egen hand kan hantera eventuella svårigheter av moraliskt slag och talar således inte med kollegor om hur de bör agera när de ställs inför ett moraliskt dilemma.

Avsaknaden av utrymme för gemensam reflektion kring etiska aspekter i yrkesutövningen beror dels på att ledningen numera varken uppmuntrar eller bokar in tid för sammankomster enkom för detta ändamål, och dels på grund av att handläggarna själva inte tar tid till sitt förfogande för att med en eller flera kollegor föra diskussioner som berör denna aspekt. Att arbetet utförs i enskilda arbetsrum torde inte ha avgörande inverkan på att de inte talar med varandra om moraliska dilemman, men det inbjuder knappast till spontan dialog.

Människan formas till väsentlig del i dialog med människor i hennes närhet. I detta fall insocialiseras handläggaren - i de rådande sociokulturella förhållandena - i dialog med kollegorna på det kontor han/hon arbetar. På så sätt skapas en gemensam tolkning och förståelse för hur de ska förhålla sig till arbetsuppgifterna. Ett exempel på denna gemensamma förståelse är att de samtliga gav uttryck för liknande situationer när vi bad dem nämna om de någon gång funnit att det vore moraliskt försvarbart att göra en mer flexibel regeltolkning. I nästan samtliga fall rör flexibiliteten tidsaspekten i ett ärende där den försäkrade redan beviljats någon form av ersättning. Det kan exempelvis röra en förlängning av utbetalningen av sjukpenning i ett par månader, trots att det är emot reglerna, om handläggaren är av övertygelsen att den försäkrade snart kommer få en anställning.

Moraliska problem är ofta av en sådan komplex karaktär, vilket innebär att det krävs en viss förmåga för att kunna identifiera en moralisk dimension i en situation, ”moral issues rarely come equipped with read flags identifying them as moral (Butterfield et al, 2000, s. 984). En förmåga som utvecklas genom att handläggarna engagerar sig i reflexiva dialoger med sig själva och med kollegorna samt utsätter sig, och intar en öppen hållning till situationer, vari moraliska aspekt kan förekomma. Den nuvarande situationen, med en bristfällig dialog, för de handläggare vi intervjuat kan knappast sägas skapa goda förutsättningar för dem att utveckla den sensitivitet som fordras för att upptäcka moraliska dimensioner i yrkesutövningen.

Handläggarna talar visserligen med varandra men i dialogen utesluts ett moraliskt vokabulär. Denna brist på gemensam reflektion innebär att det är problematiskt om inte omöjligt att skapa samförstånd kring hur handläggarna kan agera eller bör agera när de ställs inför etiskt problematiska situationer. Det solipsismiska sociala relationsmönstret, vari den naturliga ordningen innebär att handläggarna på egen hand hanterar och förväntas hantera vad de upplever som eventuella etiska betänkligheter och undviker att dryfta det med kollegorna, får till följd att handläggarna troligtvis upplever en viss osäkerhet och förvirring kring vad det är för gemensam moral de bör förhålla sig till när de ställs inför ett moraliskt dilemma. En strategi för att undvika denna osäkerhet kan då vara att utesluta en etisk aspekt i yrkesutövningen. Det förefaller vara ett rimligt förhållningssätt eftersom omgivningen, det vill säga ledningen och kollegor, knappast ger dessa frågor prioritet.

5.2 Tystnaden urholkar förmågan att upptäcka

I vilka termer handläggarna väljer att tala om deras moraliska dilemman, det vill säga i vilken språkdräkt de klär dessa dilemman, är delvis en konsekvens av vad för gemensamma föreställningar de finner är rådande i organisationen bland kollegorna, samtidigt som de var och en dagligen bidrar till att reproducera dessa föreställningar.

Ingen, med något enstaka undantag, av handläggarna gav uttryck för moraliska dilemman. De talade samtliga i icke-moraliska eller neutrala termer. De föreställningar de använder sig av och som guidar dem i deras dagliga arbete tycks således vara i avsaknad av moraliska termer. Valet att exkludera moraliskt laddade uttryck konstruerar och befäster på så vis idén om att det inte förekommer situationer i yrkesutövningen vilka innehåller en sådan dimension.

Dialog kollegor emellan initieras främst av dem vilka känner sig osäkra inför vilket beslut de ska fatta, men inte utifrån en etisk aspekt utan för i huvudsak tekniska betänkligheter kring hur de ska gå till väga i ärendeprocessen. De mer osäkra kollegorna socialiseras på sätt, i och med denna dialog vilken rör teknikaliteter, in i en gemensam föreställning om hur de ska hantera ärendena. Genom att exkludera ett etiskt vokabulär skapas socialt konsensus kring idén att arbetet inte innehåller moraliskt problematiska element. Likaså tycks inte ledningen ge de anställda utrymme till att gemensamt reflektera över eventuella betänkligheter. De talar med andra ord inte med varandra för att på jämlika villkor reflektera över moraliska aspekter i yrkesutövningen, ett sådant perspektiv förtigs genom att de inte framställer arbetet i sådana ordalag.

Vid årsskiftet 04/05 ökade detaljstyrningen kring hur handläggarna ska hantera ärendeprocessen. Det har inneburit ökade krav på effektivitet och dokumentering och minskat utrymme för reflektion. Försäkringskassans ledning har även börjat använda nya begrepp. Numera bär var kontor namnet produktionsenhet, och handläggarna producerar således när de arbetar. En annan nymodighet är att klienterna har fått epitetet kund. Dessa nya begrepp menar vi har en eufemismisk funktion. Begreppet kund döljer att klienterna befinner sig i en beroendeställning. En kund har helt andra valmöjligheter och är därmed i större utsträckning fri och oberoende av en enskild producent. Den allmänna försäkringen är just allmän och det finns inget alternativ jämte Försäkringskassan för klienterna. Likaså är begreppet produktionen en skönskrivning som döljer att det bakom varje ärende finns ett livsöde. Företeelser vilka egentligen bär på en moralisk dimension förnekas på så sätt denna aspekt genom att klä dem i neutrala termer.

Handläggarnas framställning av arbetsuppgifterna i icke-moraliska termer, bristen på dialog kring etiska aspekter och ledningens ökade krav på effektivitet, betoning på instrumentella mål och användningen av nya begrepp bidrar gemensamt till att konstruera en gemensam uppfattning kring hur handläggarna ser på sitt arbete. Dessa omständigheter där företräde ges den instrumentella rationaliteten och etiska aspekter utesluts har troligtvis betydande inverkan på handläggarnas förmåga eller oförmåga att skönja en moralisk dimension i yrkesutövningen. Avsaknaden av moraliskt laddade termer i deras vokabulär torde innebära att handläggarnas förmåga att uppmärksamma en eventuell moralisk dimension i ett ärendefall är begränsade.

5.3 Att reduceras till ett verktyg

Vi fick intrycket att många av handläggarna iklar sig en yrkesroll när de arbetar. De sätter så att säga sin privata moral inom parantes när de befinner sig på Försäkringskassan. På så sätt

skapas en tydlig åtskillnad mellan det privata livet och arbetet. Handläggarna gav inte uttryck för att, på sin fritid, reflektera kring moraliska aspekter av sitt arbete. Att "nolla" sig själv som en del av handläggarna uttryckte det, det vill säga ignorera de värderingar man håller i privatlivet i syfte att förmå utföra sitt arbete verkar vara ett vanligt förekommande fenomen. På så sätt undviks en eventuell inre konflikt mellan den moral man vidhåller privat och den moral man använder vid beslutssituationer man ställs inför i yrket. Genom att sätta sin egen moral inom parantes på arbetsplatsen underlättar handläggarna för processen vi behandlar nedan, så kallad avhumanisering.

5.3.1 Avhumanisering

Många av handläggarna benämner ofta sig själva som verktyg, eller redskap, för systemet vilket vittnar om att de anammat en instrumentell syn på sig själva. De tycks uppfatta sin huvudsakliga uppgift som att vara den som implementerar reglerna och besluten vilka utformats av ledningen. Ett neutralt och distanserat förhållningssätt till sitt arbete verkar premieras, inte bara av ledningen men även av handläggarna själva, medan icke-teknokratiska element stängs ute. Etiska aspekter är ett exempel på det senare vilka utesluts i yrkesutövningen. I det nya arbetsförfarande där detaljstyrningen ökat och beslutsutrymmet minskat är det tänkbart att ett avpersonifierat förhållningssätt i än högre utsträckning ges företräde framför medmännisklighet och för klienten gynnsamma flexibla lagtolkningar. Den roll vi kallar för byråkraten är ett typexempel på denna form av instrumentalisering. De ser sig främst som en kugge i ett maskineri vars uppgift är att företräda lagen och utföra sitt arbete enligt de uppsatta reglerna. Det innebär att man många gånger underordnar och förringar sina personliga åsikter om lagen och tillämpningen av den.

5.3.1.1 Att avsäga sig ansvar

Om en moralisk dimension överhuvudtaget uppmärksammas så projiceras ofta det moraliska ansvaret på andra faktorer.

Perceived as a medium linking more powerful forces one's moral agency is minimized. This means the projection of moral responsibility to others and a retreat from moral agency is minimized (Alvesson och Kärreman, 2003/6, s. 10).

Vi fick intrycket att handläggarna använder sig av denna form av ansvarsförskjutning. I den roll vi kallar för guiden läggs ansvaret och beslutsbördan på den försäkrade. Handläggarens roll blir en konsultativ sådan där denne förklarar reglerna och möjliga alternativ, steg för steg, för den försäkrade. Klienten tar sedan beslut hur hon/han vill framskrida i processen. På så sätt skjuter handläggaren till viss del över beslutsaspekten, och därmed ansvaret, på den försäkrade. Regelverket förklaras som det vore reducerat på utrymme för flexibla tolkningar vilket också tar udden av handläggarens personliga ansvar. På så sätt projiceras en del av det moraliska ansvaret på den försäkrade och regelverket.

Den försäkrade har alltid en möjlighet att överklaga handläggarnas beslut till en högre instans. Att handläggarna meddelar de försäkrade deras rättigheter är självklart en nödvändighet ur rättsäkerhetssynpunkt, och är en viktig del i deras arbetsuppgift. Men det innebär att det moraliska ansvaret i viss grad kan skjutas över på de högre instanserna då handläggarens beslut inte är det slutgiltiga. På likartat sätt är det möjligt att reducera beslutet på ansvar då den försäkrade söka sig, och ofta hänvisas, till en annan myndighet, nämligen socialtjänsten, för att där ansöka om ekonomiskt bistånd. Handläggaren är därmed av vetskapen att dennes beslut inte direkt leder till att den försäkrade står helt utan finansiella medel.

Det är vanligt förekommande att ansvaret för beslutet läggs på försäkringsläkaren. Ett medicinskt underlag är nödvändigt för ett beslut i ärendet och försäkringsläkaren granskar ofta utlåtandet från klientens läkare. Försäkringsläkaren innehar naturligtvis en kunskap kring sjukdomsförhållanden som inte handläggaren har. Handläggarna är inte fullt kvalificerade att bedöma hur, eller när, en viss skada eller sjukdom leder till att en person är att betrakta som arbetsförmögen. Ett medicinskt utlåtande från försäkringsläkaren är ofta ett måste enligt reglerna för att handläggaren ska kunna fatta ett beslut. Men vi fick intrycket att handläggarna behandlar försäkringsläkarens utlåtande som om det vore ett objektivet konstaterande, något som inte kan eller bör ifrågasättas. Försäkringsläkaren träffar inte de försäkrade vilket handläggaren gör och kan därmed endast uttala sig i generella termer om en sjukdoms konsekvenser för arbetsförmågan. Ofta verkar handläggarna finna en lättnad i att kunna lägga ansvaret för sitt beslut på försäkringsläkaren. En eventuell bedömning av den försäkrades upplevelse av sjukdomen blir mindre viktig. Ett moraliskt ansvar projiceras således till en del på försäkringsläkaren.

5.3.1.2 Dubbel avhumanisering

Processen avhumaniserar och instrumentaliserar inte endast handläggarna utan även, i högre grad än tidigare, de försäkrade, vilket leder till så kallad dubbel avhumanisering. Om handläggarna instrumentaliserar sig själva i arbetet så instrumentaliserar de troligen även dem som innefattas i arbetet, de försäkrade. En objektifierad syn på sig själv understödjer en objektifierad syn på den försäkrade, och på hela försäkringssystemet.

Such self-abnegation, such stripping away of natural impulses, involves a self-objectification that in fact frames and paces the objectification of the world (Jackall, 1988, s. 119).

Det är inte så mycket den försäkrade som individ och dennes behov man ska rätta sig efter, utan ge en tydlig bild av vad reglerna innebär. Det är rimligt att anta att komplexiteten i den bild av den försäkrade som handläggaren skapar i mötet reduceras till förmån för en fokusering på en konstaterad diagnos, till exempel depression, och vilken form av ersättning det eventuellt berättigar till.

På grund av det ökade byråkratiserade arbetsförfarandet, symboliserat av metodstödet, hamnar den konstaterade diagnosen än mer i centrum. Klientens upplevelse och hantering av exempelvis ett diskbräck eller en depression tas än mindre i beaktande. Den nya arbetsmetoden, som inrättats för att skapa förutsägbarhet, uttrycker explicit det tillvägagångssätt handläggarna ska ha i sitt arbete. Till viss del kan man påstå att handläggarna i huvudsak arbetar med att passa in klienterna i problemkategorier; inte tvärtom, det vill säga anpassa åtgärderna efter individens behov. Med det minskade besluts- och handlingsutrymmet för handläggarna finns mindre möjligheter att sätta in individanpassade åtgärder baserade på handläggarens uppskattning av den försäkrades behov.

5.3.2 Gränsdragningar

Till den grad som instrumentaliseringen inte är total brottas handläggarna med moraliska dilemman. Vi tror att alla någon gång har stunder då man reflekterar i moraliska termer över sitt arbete. Frågan som Jackall ställer till företagsledare i företagsvärlden kan även ställas till handläggarna på försäkringskassan. Var dras gränsen?

To the extent that self-objectification is incomplete – and of course, even the most thorough secular ascetic has uncharted areas of the self – to that extent do managers experience moral dilemmas in their grapplings with the world. where do you draw the line? (jackall, 1988, s. 119)

Vi fick ett klart exempel på vad en svårighet med att dra gränser av detta slag kan leda till av den handläggare som slumpmässigt tog ett ärende från sin ärendehög. Handläggaren vill arbeta med de försäkrade på ett sätt som det inte finns befogenhet för. Den ökade styrningen skapade frustration och vantrivsel till den grad att handläggaren ville sluta. Handläggarna har ingen möjlighet att ändra förutsättningarna i arbetet och kan man inte, som i detta fall, sätta sin personliga moral inom parantes och/eller instrumentalisera sig hamnar man i en väldigt obekvämlig situation.

Många av handläggarna gav uttryck för att man måste ha ett förhållningssätt till arbetet där man drar en gräns mellan arbetet och det privata. Det blir en nödvändighet. Om man inte har den förmågan ökar risken för att ställas inför moraliska dilemman där ens personliga moral kolliderar med de beslut man som handläggare tvingas fatta. Överlag gav majoriteten av handläggarna inte uttryck för erfarenheter där de upplevt att det har varit moraliskt krävande att fatta ett beslut, det vill säga val som har berört dem som människor. Det tyder på att de drar en tydlig gräns mellan den privata moralen och den yrkesmässiga. Att dra denna gräns verkar vara något handläggarna lär sig göra efter att ha arbetat ett tag på Försäkringskassan. Denna gränsdragning tycks vara mer eller mindre en förutsättning för att kunna hantera yrkesrollen.

5.4 Den ökade byråkratiseringens konsekvenser

5.4.1 Ökad arbetstakt

Arbetstakten har ökat i och med de nya riktlinjerna. I metodstödet uttrycks det i detalj vad som ska göras och inom vilken tidsrymd det ska göras. Tanken är att det ska vara ett ökat driv i ärendehantering. Ärendeprocessen är uppdelad i delmoment som ska göras i en specifik ordning. Ärendehantering förväntas gå fortare än tidigare, och än raskare när handläggarna har vant sig vid att använda metodstödet. Det ökade drivet i ärendeprocessen kopplat med den ökade administrativa bördan, som tillkommit på grund av kravet på dokumentering, gör att den totala arbetsbördan ökat. Varje ärende ska handläggas snabbt men kräver mer arbete. Ledningen benämner numera ärendehantering för produktion något som ger associationer till ett snabbare tempo.

5.4.2 Produktion istället för reflektion

En viss grad av reflektion kring den moraliska dimensionen i arbetet är en nödvändighet för att en sådan ska kunna tas i beaktande. En uppskrivning av arbetstakten minskar troligen tiden som kan ägnas åt reflektion. Produktion premieras före reflektion. En viss tid för reflektion kring ett ärende är också nödvändigt för att få en helhetsbild av klientens livssituation. Utan tid för reflektion är det troligt att handläggaren i än högre grad utför arbetsuppgifterna på ett standardiserat sätt och utesluter eventuella moraliska betänkligheter.

5.4.3 Kontrollenhet manifesterar den instrumentella rationalitetens hegemoni

Handläggarnas ärendehantering blir slumpmässigt kontrollerad av en kontrollenhet. Kontroll och kvantitativ mätning görs av det tekniska tillvägagångssättet i arbetet medan moraliska aspekter utesluts. Rädslan för att bli underkänd i en sådan kontroll ökar pressen att utföra det arbete som krävs för att bli godkänd. På grund av den ökade arbetsbördan hinner inte alltid handläggarna göra vad de ska göra och måste då prioritera vad de måste utföra respektive kan lämna därhän. En viss flexibilitet i ärendehantering blir då nödvändig för att driva fram ärendet. Vi fick intrycket att den flexibilitet handläggarna tillåter sig inte sker baserat på ett moraliskt ställningstagande, utan således främst för att ärendeprocessen ska fortskrida raskt och fri från besvär i form av tidskrävande klienter och byråkratiska procedurer.

För framförallt nyanställda handläggare vilka känner sig osäkra i sitt arbete fungerar metodstödet som ett stöd i bedömningarna. Genom att strikt tillämpa metodstödet formas de nyanställdas uppfattningar om hur arbetet ska utföras. I metodstödet beskrivs med tydlighet hur arbetet ska utföras och vad arbetet innebär med starkt betoning på det tekniska förfaringssättet medan etiska aspekter åsidosätts. Om handläggarens ärendehantering godkänns i en kontroll kan det ses som en bekräftelse på att arbetet utförts på ett korrekt sätt.

5.4.4 Detaljstyrning och standardisering

Detaljstyrningen ligger framförallt i det nya arbetsförfarandet. En ökad detaljstyrning leder rimligen till en ökad instrumentalisering av handläggarna. Metodstödet som reglerar arbetsförfarandet ser ut som en detaljerad och omfattande manual för vad man ska göra, hur man ska göra och när man ska göra det. Ledningen står för tänkandet och utformningen av arbetsuppgifterna medan handläggarnas arbetsuppgift blir att utföra dessa på ett effektivt och rutinmässigt sätt.

Minskat beslutsutrymme och frihet i tillvägagångssätt leder till att arbetsuppgifterna blir mer rutinmässiga och mindre kreativa för handläggarna. På så sätt reduceras arbetet på mening. I och med att arbetet upplevs vara ointressant och understimulerande är det troligt att handläggarnas engagemang för arbetsuppgifterna minskar. Det kan leda till en ökad distansering till yrkesrollen och till att arbetsuppgifterna utförs med bristande engagemang. I kombination med en ökad tidspress förefaller det som att dessa omständigheter knappast skapar ett gynnsamt klimat för reflektioner kring etiska frågor förknippade med yrkesutövningen.

6 Slutsatser – den abstraherade huvudtolknigen

6.1 Inledning - en kort återblick

Initialt formulerade vi frågan: vilken moralsyn vägleder handläggaren vid de moraliska dilemman hon/han ger uttryck för? Efter att organiserat empirin tematiskt och läst texterna flertal gånger slogs vi av att handläggarna inte gav uttryck för moraliska dilemman av en mer existentiell karaktär. Vi ställde oss då frågan: vad kan vi finna för underliggande betydelse bakom detta fenomen? Syftet med uppsatsen blev således att bidra med en fördjupad förståelse för hur det kan komma sig att handläggarna inte gav uttryck för erfarenheter där de upplevt att det har varit moraliskt krävande att fatta ett beslut.

Med stöd av vår metodologiska - och teoretiska referensram har vi sökt finna en fördjupad förståelse för vad för bakomliggande organisatoriska strukturella processer som konstituerat den existerande normen bland dessa handläggare. En norm som negligerar den typ av etisk dimension, vilken kännetecknas av medmänsklighet och viljan att göra flexibla regeltolkningar för att i möjligaste mån fatta det beslut som är mest gynnsamt för klienten.

Nedan inleder vi med att kort summera vad vi kom fram till i analysen. Därefter ger vi oss i kast med vår huvudtolkning.

6.2 Poängtering av ur analysen genererade slutsatser

I ledningens direktiv samt i dialogen handläggarna emellan avhandlas endast teknikaliteter, etiska aspekter utesluts. Likaså gav handläggarna inte uttryck för dilemman vilka bar på en moralisk dimension. Uteslutningen av ett moraliskt vokabulär befäster föreställningen om att arbetet inte innehåller etiskt problematiska element. Genom att handläggarna framställer ärendena i icke-moraliska termer förefaller det som att handläggarnas förmåga att uppmärksamma en eventuell moralisk dimension i ärendena är begränsade.

Denna avsaknad av utrymme för reflektion kring etiska aspekter i yrkesutövningen beror dels på ledningens prioritering av instrumentella mål och dels på grund av att handläggarna själva inte tar tid till sitt förfogande för att gemensamt dryfta moraliska betänkligheter. Det solipsismiska relationsmönstret får till följd att det förefaller vara omöjligt att skapa samförstånd handläggarna emellan hur de ska agera i moraliskt problematiska situationer, vilket troligtvis leder till en viss osäkerhet och förvirring kring vad för gemensam moral de bör förhålla sig till när de ställs inför moraliska dilemman. En rimlig strategi för att undvika denna osäkerhet förefaller då vara att utesluta etiska aspekter i yrkesutövningen.

För att förmå utesluta etiska aspekter när de arbetar iklär handläggarna sig en yrkesroll och sätter sin egen moral inom parantes för att kunna hantera motsättningen mellan de privat hållna värderingarna och den moral som vägleder dem i yrket. Genom att sätta sin egen moral inom parantes läggs grunden för den vanligt förekommande instrumentella syn handläggarna har på sin funktion. Denna avpersonifierade hållning innebär att handläggarna underordnar och förringar sina personliga åsikter till förmån för att agera likt en kugge i ett maskineri. Om en handläggare inte förmår att sätta sina från yrkesmoralen avvikande värderingar inom parantes hamnar hon/han i en väldigt påfrestande arbetssituation och riskerar att av ledningen och kollegorna bli kategoriserad som ett störande avvikande element.

I syfte att renodla ärendeprocessen till att främst bestå av teknikaliteter projicerar handläggarna det moraliska ansvaret på klienten, högre instanser och försäkringsläkaren. Förknippat med denna strategi är det rigida förhållningssättet till regelverket och

försäkringsläkarens utlåtande. Det förra såväl som det senare behandlas i betydande utsträckning som om det vore reducerat på utrymme för flexibla tolkningar.

Möjligheterna för att sätta in individanpassade åtgärder har kringskurits i och med den tilltagande byråkratiseringen. Handläggarna förväntas främst fästa vikt vid en dokumenterad diagnos. Hur klienterna upplever och hanterar diagnosen har underordnad betydelse. Nyckelmomentet i ärendehanteringens blir således att utifrån metodstödet matcha rätt diagnos med rätt ersättning.

6.3 Två övergripande strukturella processer formar den organisatoriska kontexten

Vi finner att den tilltagande byråkratiseringen i kombination med ökade krav på en raskare arbetstakt är den fundamentala organisatoriska faktorn vilken understödjer de övriga i denna uppsats behandlade processer. Ledningens krav på det ökade så kallade drivet i ärendeprocessen (produktionen) i kombination med den för handläggarna ökade administrativa bördan, minskade beslutsutrymme i och med den tilltagande detaljstyrningen samt ledningens betoning på instrumentella mål och eufemismiska etikettering skapar ett klimat vari handläggarna mer eller mindre tvingas att anpassa sig till den instrumentella rationaliteten för att förmå hantera arbetssituationen.

Övriga processer vilka ytterligare förstärker uteslutningen av etiska aspekter i yrkesutövningen kan således betraktas som rimliga strategier handläggarna använder sig av för att kunna hantera de byråkratiska villkoren och för att hinna med i arbetsrytmen. Men det är inte enbart en fråga om byråkrati och tidsbrist. Att utesluta etiska aspekter i yrkesutövningen är något som uppfattas som naturligt inom den socialt konstruerade normen vilken handläggarna i dialog med kollegorna anpassar sig till och kontinuerligt medverkar till att reproducera. Det rör sig således om två strukturella fenomen - byråkratiska krav på instrumentella mål samt förväntningen om att agera i linje med den socialt konstruerade normen - vilka verkar i kombination med varandra. Dessa övergripande strukturella fenomen formar den organisatoriska kontexten och har betydande inverkan på vad för moral som utvecklas, tillåts och uttrycks bland handläggarna.

Vi finner att vi har bidragit till att skapa en fördjupad förståelse för hur det kan komma sig att handläggarna utesluter etiska aspekter vilka för en utomstående torde betraktas om moraliskt betänkliga. Med stöd av vår teoretiska referensram vill vi hävda att förmågan att uppmärksamma etiska aspekter i en viss situation förutsätter att handläggarna stimuleras och tillåts att engagera sig i en reflekterande dialog med sig själva och med medarbetarna. Genom att entydigt premiera produktion framför reflektion utesluts effektivt en moralisk dimension i yrkesutövningen. Vi anser att vi i denna uppsats har visat på att förhållandena på Försäkringskassan är ett tydligt exempel på den instrumentella rationalitetens hegemoniska ställning i moderna teknolog - kapitalistiska samhällen.

7 Diskussion

7.1 Vi förespråkar inte en utopi, vi vill ge en motbild

Vi vill ta tillfället i akt att på nytt uttrycka vissa av de tankegångar vi diskuterat i uppsatsen. Vår avsikt med denna rekapitulation är att uppmärksamma läsaren på att denna uppsats inte ska läsas som om vi gav uttryck för att förordade ett förhållningssätt karakteriserat av medmänsklighet och för klienten gynnsamma flexibla regeltolkningar. Uppsatsen ska således inte uppfattas som om vi förespråkade en utopi. Vår avsikt är att ge en motbild och på så sätt utmana de föreställningar och värderingar handläggarna givit uttryck för och håller som naturliga, neutrala och förnuftiga.

Vi vidhåller att ett renodlat förhållningssätt inte är önskvärt och att ett rimligt antagande är att handläggaren ska vägledas av en kombination av å ena sidan medkänsla och flexibilitet och å andra sidan opartiskhet och strikt regeltillämpning (Lundquist, 1988, s. 234ff). Vi var intresserade av hur handläggarna hanterar denna delikata balansakt och fann att det byråkratiska idealet har underordnat den humanistiska hållningen. Med denna skevhet som utgångspunkt valde vi att problematisera och med kritisk blick söka efter en bakomliggande innebörd för att förstå hur det kan komma sig att etiska aspekter utesluts. Vi vill även upprepa att vårt intresse inte berörde vad för beslut handläggarna slutgiltigt fastställer, utan hur de som autentiska människor förhöll sig till och resonerade kring den moraliska aspekten av de beslut de stod inför att fatta. Distinktionen är något flytande, hur de resonerar påverkar i betydande utsträckning vad för beslut de finner rimliga. Men vårt fokus tydliggör att det är handläggarnas reflektioner kring arbetets etiska innebörd vi uppehållit oss vid.

I denna uppsats uttrycker vi inte någon normativ värdering i vad som karakteriserar god moral respektive omoral. Hur vi hanterat begreppen ”moral” och ”etik” diskuterade vi i kapitel 2.3.3. Vi vill dock på nytt poängtera att etiskt handlande inte förutsätter att handläggaren sätter klientens behov och intresse i första rummet. Att strikt följa regelverket och agera kyligt och neutralt och inte visa medkänsla för klienterna kan i sig visa på ett etiskt agerande som man utifrån en byråkratisk utgångspunkt håller högt. Universalism uppvisar med andra ord utifrån denna ståndpunkt en högre grad av rättvisa och medmänsklighet än partikularism (Lundquist, 1988, s. 236). I sak har vi inga invändningar mot denna filosofiska ståndpunkt, men menar att den i renodlad form i den situation vi utforskat inte är eftersträfvansvärd.

Att kritisera att produktion premieras framför reflektion innebär inte att vi förespråkar att handläggarna var dag ska delta i ett slags seminarium vari etiska perspektiv på yrkesutövningen avhandlas. Försäkringskassans funktion är primärt att utreda och fatta beslut i klienternas ärenden. Instrumentella eller strategiska mål och handlingar måste således stå i centrum (Alvesson, 2002, s. 108). Det är med andra ord rimligt att hävda att tid för gemensam reflektion, för att skapa samförstånd kring vad som är ett moraliskt dilemma och hur man kan resonera och agera om man som handläggare ställs inför ett sådant, endast kan äga rum vid få tillfällen. Men utifrån det intryck vi erhållit, där ensidigt företräde ges för effektivitetsöverväganden, i dialogen handläggarna emellan och i ledningens direktiv, finner vi att tydligare tonvikt vid betydelsen av ta hänsyn till och reflektera över etiska aspekter av yrkesutövningen torde uppmuntras, vilket sannolikt skulle skapa förutsättningar för en mer mångfasetterad syn på vad innebörden av handläggaryrket består av.

7.2 Människans möjlighet att förändra reifierade föreställningar

Bland handläggarna vi intervjuat florerar en gemensam föreställning om att instrumentella överväganden äger företräde. Denna föreställning kan sägas vara reifierad, det vill säga

hanteras av handläggarna som om den vore naturlig och oföränderlig. Detta dominerande perspektiv äger således tolkningsföreträde. Vår ambition med denna uppsats är att medvetandegöra och belysa att de reifierade synsättet är socialt konstruerat och bärs upp och reproduceras av handläggarnas dagliga handlingar. Den rådande normen, vilken i betydande utsträckning inverkar på vad som prioriteras respektive negligeras i ärendeprocessen, kan således förändras av handläggarna själva. Ovan har vi visat på att socialt konstruerade föreställningar knappast låter sig lättvinnigt omkullkastas. Men genom att vi riktat vår kritiska blick på processer initierade, upprätthållna och reproducerade av delvis handläggarna själva vill vi visa på att det nuvarande förhållningssättet fungerar som ett slags onödiga mentala fångelser. Genom att stimulera en ökning av det självständiga tänkandet vidgas perspektiven. En frigörelse från de dominerande teknokratiska idéerna är således möjlig. Dock begränsar den byråkratiska detaljstyrningen möjligheterna för att överskrida den mentala fångelsemuren. Man bör resa frågan hur kraftig inverkan den byråkratiska ordningen i en organisation som Försäkringskassan har på människan, kanske är hennes möjligheter att frigöra sig från mentala låsningar ouppnåeliga i ett sådant sammanhang? I denna uppsats har vi riktat in oss på att studera strukturella processer och hur dessa präglar handläggarnas medvetande och agerande. Individens personliga ansvar i en kontext som denna har vi således inte belyst. Om vi ska uppmuntra till vidare studier kring uteslutning av etiska aspekter (ethical closure) finner vi att det vore synnerligen intressant att utifrån ett existentiellistiskt perspektiv (se exempelvis Sartre, 1946; Jackson, 2005) lägga tonvikt vid individens personliga ansvar att välja sin egen moral - hur inskränkt detta val än må vara - i en organisation som Försäkringskassan.

7.3 Slutord - kan vi generalisera våra insikter till andra liknande sammanhang?

Syftet med uppsatsen är således att bidra med en fördjupad förståelse för hur det kan komma sig att handläggarna inte gav uttryck för erfarenheter där de upplevt att det har varit moraliskt krävande att fatta ett beslut. Initialt förstod vi inte hur det kunde komma sig att handläggarna inte gav uttryck för moraliska dilemman av existentiell karaktär. För att närma oss en förståelse av detta fenomen valde vi att se på det som om det vore ett mysterium. Därefter sökte vi efter en djupare underliggande betydelse för att komma fram till en insiktsfull tolkning på vårt eget upprättade mysterium. Genom att visa på vad för bakomliggande strukturella processer och faktorer som får till följd att etiska aspekter utesluts i handläggarnas utsagor har vi funnit vad fenomenet kan betyda utifrån den aspekt vi betraktat det.

Kan vi då generalisera våra insikter? Med utgångspunkten att det vi ”ser” – den iakttagbara verkligheten - är projektioner och avspeglningar av underliggande regelformationer som styr de ”synliga” delarna av verkligheten, finner vi att den betydelse vi har dechiffrerat, i detta unika fall, kan lösgöras från dess hemvist och bidra till en förståelse för hur det kan komma sig att etiska aspekter utesluts i andra liknande sammanhang.

Källförteckning

- Abrahamsson, B. (1989) *Organisationsteori*. Studentlitteratur
- Alvesson, M. (2002) *Kommunikation, makt och organisation*. Norstedts juridik
- Alvesson, M. (2000) *Ledning av kunskapsföretag*. Norstedts juridik
- Alvesson, M. och Kärreman, D. (2003/6) *Understanding ethical closure in organizational settings. The case of media organizations*. Institute of Economic Research. Working paper series
- Alvesson, M. och Sköldberg, K. (1994) *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Studentlitteratur
- Arlebrink, J. (1996) *Grundläggande värdeetik. Teori och praktik*. Studentlitteratur
- Asplund, J. (1970) *Om undran inför samhället*. Argos
- Bergström, L. (1990) *Grundbok i värdeetik*. Thales
- Bos, R. T. och Willmott, H. (2001) *Towards a post-dualistic business ethics: interweaving reason and emotion in working life*. Journal of Management Studies 38, 6: 770-793
- Bruzelius, L.H. och Skärvad, P.-H. (2000) *Integrerad organisationslära*. Studentlitteratur
- Butterfield, K. D., Trevino, L. K., och Weaver, G. R. (2000) Moral awareness in business organizations; influences of issue-related and social context factors. Human Relations 53, 7: 981-1018
- Bytting, T. (2004) *Svensk företagsetisk forskning 1995-2001*. BAS
- Brytting, T. (2002) *Företagsetik*. Liber Ekonomi
- De Geer, H. (1999) *Det goda samtalet – inledningar till diskussioner om etik i statlig tjänst*. Utvecklingsrådet för den statliga sektorn
- Deetz, A. S. (1992) *Democracy in an Age of Corporate Colonization*. State University of New York Press
- Giddens, A. (1998) *Sociology*. Blackwell Publishers
- Hatch, M. J. (2000) *Organisationsteori. Moderna, symboliska och postmoderna perspektiv*. Studentlitteratur
- Jackal, R. (1988) *Moral Mazes*. Oxford University Press
- Jackson, K. T. (2005) *Towards Authenticity: A Sartrean Perspective on Business ethics*. Journal of Business Ethics 58: 307-325
- Johannesson, J. *Etik i förhandlingsstaten* i Agevall, L. et al (1998) *Demokratins mångfald*. Studentlitteratur
- Kvale, Steinar (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur
- Larsson, S. (1979) *Autisterna*. Modernista
- Lundquist, L. (1988) *Byråkratisk etik*. Studentlitteratur
- Lundquist, L. *Demokratins tjänst – Stats tjänstemännens roll och vårt offentliga etos*. Fritzes Offentliga Publikationer
- Liedman, S.-E. (2002) *Mellan det triviala och det utsägliga*. Uddevalla: Daidalos
- Morgan, G. (1997) *Organisationsmetaforer*. Studentlitteratur
- Ritzer (1996) *Sociological theory*. McGraw-Hill Education
- Sandberg, J. och Targama, A. (1998) *Ledning och förståelse. Ett kompetensperspektiv på organisationer*. Studentlitteratur
- Sartre, J.-P. (1946) *Existentialismen är en humanism*. Albert Bonniers förlag
- Silfverberg, G. (1996) *Att vara god eller att göra rätt – en studie i yrkesetik och praktik*. Nya Doxa
- Palmer, J. och Hardy, C. (2000) *Thinking about Management*. SAGE Publications
- Ödman, P.-J. (1979) *Tolkning förståelse vetande. Hermeneutik i teori och praktik*. Almqvist & Wiksell

Internetsidor

www.ne.se, (Nationalencyklopedin) 060220

www.forsakringskassan.se , 060110

Försäkringskassans interna dokument

Försäkringskassans handlingsplan för ohälsan, 2005

Metodsamling – metoder för arbetet mot ohälsan, 2005

Bilaga 1

Intervjufrågor

Hur vill du i egna ord karakterisera din roll i förhållande till klienten?

Hur hanterar du balansakten mellan medmänsklighet och flexibel regeltolkning kontra opartiskhet och strikt regeltillämpning?

Har du någon gång känt att det skulle vara moraliskt försvarbart att göra en mer flexibel regeltolkning?