

Försäkringskassan

-En studie av hur Försäkringsutredaren gör makt genom kategorisering av
kunden

Caroline Blomqvist

ETN K01 HT 2014

Institutionen för kulturvetenskaper
Avdelningen för etnologi

Lunds Universitet

Handledare: Gabriella Nilsson

Examinator: Magnus Wikdahl

Sammanfattning

Syftet med den här studien är att utifrån ett maktperspektiv studera hur försäkringsutredarna på Försäkringskassan förbereder sig när de ska ringa en kund. Hur förhåller de sig till kunden utifrån de förkunskaper om kunden de redan har beroende på ålder, kön, nationell bakgrund och psykisk hälsa? Hur påverkar förkunskapen om kunden hur försäkringsutredaren kategoriserar och i förlängningen tillskriver dem olika egenskaper? Till hjälp i min analys har jag använt mig av Erving Goffmans teori om stigma och Michael Foucaults teorier om makt. Jag har även använd mig av ett intersektionellt perspektiv för att kunna förstå och tolka avsnittet om kategorisering. Resultatet visar att utredaren både medvetet och omedvetet kategoriserar kunden utifrån olika föreställningar samt att makten alltid närvarar på olika nivåer i samtalet mellan försäkringsutredaren och kunden.

Nyckelord: försäkringskassan, kategorisering, kund, kundlöften, intersektionalitet, makt, myndighet, stigma, telefonsamtal

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Utgångspunkter	1
1.2 Bakgrund	1
1.3 Syfte och frågeställning	4
1.4 Material och metod	4
- <i>Forskarrollen/min egen roll</i>	5
1.5 Etik	6
1.6 Tidigare forskning	7
1.7 Teoretiska perspektiv och begrepp	8
- Stigma	8
- Makt	9
- Intersektionalitet	12
1.8 Disposition	13
2. Analys	15
2.1 Kundkontakt	15
2.2 medvetenhet om makt	16
2.3 Kategorisering och ”den andra”	20
- <i>Ålder</i>	20
- <i>Kön</i>	23
- <i>Nationell bakgrund</i>	24
- <i>Diagnos och psykisk hälsa</i>	27
3. Sammanfattning och avslutande diskussion	30
3.1 Sammanfattning	30
3.2 Avslutande diskussion	31
3.3 Fortsatt forskning	32
4. Käll och litteraturförteckning	33
4.1 Arkiverat material	33
4.2 Internet	33
4.3 Litteratur	33

1. Inledning

1.1 Utgångspunkter

I hela mitt yrkesverksamma liv har jag arbetat med människor. Jag har arbetat på förskola, inom psykiatri och mitt nuvarande arbete är som utredare på Försäkringskassan. Yrkesroller som alla i någon form har makt som en central punkt, så till vida att jag som professionell står i någon form av överordnad position gentemot den jag arbetar för. Inom förskolan är barnet i beroendeställning och får rätta sig efter de regler som de vuxna satt upp medan det inom psykiatri är patienten som många gånger kan upplevas vara i underordnad position gentemot personalen. Som utredare på Försäkringskassan och statstjänsteman har jag makt per automatik då arbetet innebär att jag och mina kollegor utför myndighetsutövning genom beslutsfattande. Jag har på alla dessa arbetsplatser funderat på makt, framför allt den makt jag själv har och har haft i min roll som yrkesutövare. När jag sedan för lite mer än två år sedan fick anställning på Försäkringskassan blev inte tankarna och intresset för makt mindre. Tillsammans med mina kollegor sitter jag dagligen och fattar beslut som påverkar mina medmänniskor. Jag har också under denna tid på Försäkringskassan många gånger funderat på mina egna känslor och hur jag känner när jag ska ringa ett samtal till en kund och hur det har påverkat mig.

Jag är själv kund hos Försäkringskassan i min roll som förälder, men framförallt arbetar jag och företräder en myndighet som förknippas med makt då det är en myndighet som dagligen fattar många beslut som rör andra människor.

1.2 Bakgrund

En stor del av Sveriges befolkning har en relation till Försäkringskassan och de flesta människor kommer någon gång i livet i kontakt med Försäkringskassan. Försäkringskassan utreder och beslutar i över 40 olika förmåner och bidrag och betalar ut runt 200 miljarder kronor per år i olika förmåner och bidrag, som bland annat föräldrapenning, sjukpenning, bostadsbidrag och sjukersättning¹. Försäkringskassan bildades för att ge alla samma rätt till trygghet, från att individen tidigare haft möjligheten att vara medlem i en sjukkasse kom det 1955 en ny lag som gjorde att sjukförsäkringen blev allmän. Sjukförsäkringen skulle bygga på att alla som betalar avgift och skatt faktiskt kan ta del av den sociala välfärden när de behöver

¹ <https://www.forsakringskassan.se/wps/portal/omfk>

det ².

Försäkringskassans vision sedan 2012 är, ”*Ett samhälle där människor känner trygghet om livet tar en vändning*”. Visionen har arbetats fram av medarbetare och ledningen på Försäkringskassan. Visionen ska verka och vara närvarande i allt arbete som dagligen sker och ska ses som myndighetens viktigaste uppdrag³. Att livet tar en vändning innebär t.ex. att individen blir sjuk, får barn eller blir arbetslös, situationer som många av oss hamnar i under livets gång. Utöver visionen arbetar medarbetarna också efter kundlöftena *Mänskligare, tryggare och enklare*. Det innebär att kunden ska känna att den blir bemött med respekt och förståelse och att hen ska känna att Försäkringskassan gör hens vardag tryggare och enklare.⁴ Kundlöftena har tagits fram tillsammans med medarbetare och handlar om ett arbete där kundens behov ska stå i centrum. Kunden i sammanhanget är den som är i behov av någon av de förmåner som Försäkringskassan administrerar.

Försäkringskassans nationella organisation består av en myndighetsledning, tolv avdelningar och tre staber. Det finns även en internrevision och ett allmänt ombud. Det Allmänna ombudet är utsett av regeringen och har möjlighet att överklaga Försäkringskassans beslut i förvaltningsdomstolarna. Försäkringskassan leds av en generaldirektör som är utsedd av regeringen.

Organisationen för att möta människors behov av stöd i olika livssituationer är indelad i 4 olika avdelningar med olika inriktningar och uppdrag. På dessa avdelningar sker handläggning av enskilda ärenden. De delas in efter människors livssituationer och heter:

- *Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga*
- *Funktionsnedsättning eller varaktigt nedsatt arbetsförmåga*
- *Väntar eller har barn*
- *Ny i Sverige eller arbetssökande*

Utöver dessa 4 avdelningar finns ytterligare 8 avdelningar som inte hanterar de enskilda ärendena som t.ex. rättsavdelningen och IT avdelningen.

² http://www.forsakringskassan.se/omfk/om_socialforsakringen/historik

³ <https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/1d7c9dd7-9559-4db2-9970-622dd1631d30/Arskronikawebb20120311.pdf>

⁴ https://www.forsakringskassan.se/wps/portal/press/styrning_och_oppfoljning/arsredovisningar/arsredovisningar/

Försäkringskassan har även en mängd servicekontor spridda över landet där man som kund kan få hjälp av handläggare med sina ärenden, t.ex. få hjälp om hur man fyller i blanketter. Försäkringskassan har också ett centralt telefonbaserat kundcenter dit kunden kan ringa för att ställa frågor och få hjälp med sina ärenden. Kunden kan beställa telefonsamtal på 11 olika språk och få prata med handläggare på det språk de önskar. Kundcenter handlägger även enskilda ärenden. Kortfattat kan det sägas att det fysiska kundmötet sker på servicekontor medan handläggning och utredningsarbete sker på de olika avdelningarna samt på kundcenter som både tar emot samtal och även handlägger ärenden till viss del. Det finns även en självbetjäningstjänst på Försäkringskassans webbsida där kunden själv kan utföra vissa tjänster som t.ex. ansöka om tillfällig föräldrapenning, sjukanmäla sig samt hitta en mängd information⁵.

Min uppsats tar avstamp på en avdelning med inriktning mot livssituationen *Ny i Sverige eller arbetsökande* i en stad i södra Sverige. På denna avdelning arbetar jag på en enhet som heter *Aktivitetsstöd- Tidig bedömning*. På min avdelning handläggs och utreds främst aktivitetsstöd och utvecklingsersättning. Det handläggs dock även andra förmåner, men dessa är inga jag kommer att beskriva i denna uppsats.

Aktivitetsstöd/Utvecklingsersättning är ersättningar som den som är arbetsökande, och som via Arbetsförmedlingen deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program, kan ha rätt till. För att ha rätt till Aktivitetsstöd ska deltagaren i ett arbetsmarknadspolitiskt program ha fyllt 25 år eller uppfylla villkoren för a-kassa. Den som har fyllt 18 år, men inte 25 år, och inte uppfyller villkoren för a-kassa, kan istället få utvecklingsersättning. Ersättningen betalas ut för de dagar som personen har deltagit i programmet eller har varit helt frånvarande av en anledning som ger rätt till ersättning. En gång per månad skickar kunden in en blankett, en försäkran till Försäkringskassan som sedan utreder rätten och betalar ut ersättning i form av aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning om utredningen visar att rätt till ersättning finns.

Det finns ett antal enheter som handlägger aktivitetsstöd/utvecklingsersättning på vår enhet. Är deltagaren sjuk i mer än sju dagar i rad i sitt program, eller om ett läkarintyg kommer in, skickar handläggaren för aktivitetsstöd/utvecklingsersättning ärendet vidare till en utredare på vår enhet. På enheten finns ett 30-tal utredare. Utredarens uppgift är att utreda och bedöma om deltagaren har rätt att behålla sitt aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning vid sjukdom. Kunden har rätt att behålla sitt aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning om

⁵ https://www.forsakringskassan.se/wps/portal/omfk/forsakringskassans_organisation

arbetsförmågan att delta i programmet är nedsatt med minst en fjärdedel på grund av sjukdom.

Det är på denna enhet som jag arbetar och som också är utgångspunkten för min fortsatta studie av mötet mellan försäkringsutredaren och kunden.

1.3 Syfte och frågeställning

Syftet är att utifrån ett maktperspektiv studera hur försäkringsutredarna på vår enhet förbereder sig när de ska ringa en kund. Följande frågor vill jag lyfta fram:

Hur förhåller utredarna sig till kunden utifrån de förkunskaper om kunden de redan har beroende på ålder, kön, nationell bakgrund och psykisk hälsa? Hur påverkar förkunskapen om en kund hur försäkringsutredaren kategoriserar och i förlängningen bemöter och tillskriver denne olika egenskaper? Vad kan man som utredare göra för att bättre leva upp till Försäkringskassans kundlöften?

1.4 Material och metod

Eftersom jag har haft begränsad tid för att samla in mitt empiriska material har jag valt att lägga upp min studie som en kvalitativ studie, i vilken jag fokuserar på ett litet slumpvis urval av informanter för att fånga deras gemensamma erfarenhet av kundmötet. Mitt empiriska material består av sex stycken semistrukturerade djupintervjuer med personer som arbetar som utredare på min enhet. Att jag har valt att studera den enhet jag själv arbetar på grundar sig i att det är där flest telefonsamtal sker. På de andra enheterna i huset finns inte samma behov att kontakta kunden som det gör hos oss.

Jag har haft skrivna frågor som jag utgått från, men har under intervjuens gång kunnat ställa följdfrågor utefter vad mina informanter sagt. Mina informanter hittades genom att jag skickade ut E-post till kollegorna på min enhet, där avsikten med intervjuerna förklarades. Sedan valde jag de första personerna som svarade. Det var därmed slumpen som fick avgöra vilka som intervjuades. Anledningen till detta var att jag inte hade något förutbestämd grupp av anställda som jag kände att jag tvunget ville ha med.

Informanterna är mellan 25 år och 38 år och har arbetat allt från 6 månader till 4 år som Försäkringsutredare på min enhet. De flesta har dock arbetat längre på Försäkringskassan, men med andra uppgifter eller på andra enheter.

Jag har medvetet valt att intervju mina kollegor var och en för sig. Fördelen med enskilda intervjuer är enligt min uppfattning att informanten får prata utifrån sina egna

förutsättningar och kan ta det i sin egen takt. Möjligtvis hade resultatet sett annorlunda ut om jag valt att ha t.ex. fokusgrupper istället för individuella intervjuer. Skillnaden skulle kunna vara att deltagaren i en fokusgrupp kanske hade haft lättare att slappna av och att samtalet hade ”skött” sig själv. Samtidigt är det möjligt att det varit en eller två stycken informanter som hade ”stuckit” ut och pratat mest och någons röst hade inte blivit hörd.

Samtliga intervjuer har spelats in och har sedan transkriberats ordagrant. Anledningen till att jag valde att spela in intervjuerna var för att fokus kan läggas på att vara närvarande i samtalet, samt att inget i samtalet missats. Materialet kan sedan lyssnas på hur många gånger som helst och inget går förlorat (jfr Fägerborg, 1999:67f). Jag är medveten om att det kan finnas en viss hämmande effekt av att spela in en intervju, informanten kan vara försiktigare i sina svar när hen vet att det hen säger spelas in (jfr Ejvegård 1996:47). När intervjuer utförs måste man vara medveten om att den som blir intervjuad är medveten om att det som sägs kommer att användas på ett eller annat sätt. Detta innebär att informanten kan kontrollera vad den säger och med det tona ner, framhäva eller välja att formulera sig på ett speciellt sätt (jfr Fägerborg, 1999:58).

Jag har valt att kalla den person jag och mina kollegor arbetar mot för ”kund” genomgående i hela uppsatsen eftersom det är den benämningen som man använder i stort på Försäkringskassan. Jag är medveten om att det finns andra benämningar inom yrket som t.ex. deltagare eller den försäkrade. Därför kan det vara så att det i citat i uppsatsen stå ”deltagare” eller ”den försäkrade”, men jag har sedan valt att använda mig av ordet kund vidare i uppsatsen med anledning av att det ska vara konsekvent och inte missförstås.

Forskarrollen- Min egen roll

Etnologen Oscar Pripp diskuterar i boken *Etnologiskt fältarbete* hur forskarens närvaro och förhållningssätt kan påverka det material hon samlar in. Han menar att intervjuer är sociala situationer där den som intervjuar och den som blir intervjuad förhåller sig till varandra (jfr Pripp, 1999:45). Det kan vara så att svaren från mina informanter och kollegor till viss del har påverkats av att jag är ”en av dem”. Vi arbetar på samma arbetsplats och på samma enhet. Även om vi inte känner varandra privat, utan har en arbetsrelaterad relation till varandra, så kan svaren ha påverkats av att vi har en yrkesrelation till varandra. Jag tror att det i intervjun ändå har varit mest en fördel att jag är ”en av dom”, informanten har inte behövt förklara termer eller arbetets gång, jag har varit införstådd och det kan snarare haft en avslappande effekt i samtalet att jag är en kollega.

Att jag själv arbetar på Försäkringskassan och att arbetet är en del av min vardag kan dock ha gjort mig blind för vissa maktspekter, vilket i sin tur kan innebära att jag har missat viktiga perspektiv och insikter som borde ha synliggjorts i denna uppsats.

1.5 Etik

Alla informanter arbetar på samma arbetsplats, det finns därmed en risk för igenkännande, dels att informanterna känner igen sig själv, dels sina kollegor. För att minimera detta har jag inte pratat öppet om vilka jag ska intervjuas och informanterna har kontaktats en och en och aldrig i grupp. Även om jag inte pratat om vilka jag intervjuat så är enheten relativt liten och det är inga större svårigheter för den som verkligen vill, att ta reda på vilka det är som har deltagit. Det finns även en risk för att informanterna kan känna att de "blottar" sig själva inför både kollegor och chefer som eventuellt kommer att läsa uppsatsen.

Någon avsikt att presentera mina informanter närmare finns inte med tanke på att det då blir lätt att identifiera dem.

Det har inte varit en helt enkel uppgift att ha med mina kollegor i denna studie, eftersom det inneburit att jag måste tolka och analysera vad de har sagt. Jag vill dock poängtera att tolkningen görs uteslutande utifrån min position och mitt perspektiv och det är inte självklart att tolka någon annans ord. Därmed vill jag understryka att då det är mina tolkningar kanske informanterna inte alls har menat som jag tolkat det, om så är fallet så ligger ansvaret helt på mig. Jag vill också vara extra tydlig med att det inte finns någon medveten vilja hos utredarna att på något sätt diskriminera eller exkludera någon kund. Alla mina informanter har varit väldigt tydliga med att de hela tiden försöker anpassa samtalet utifrån kundens behov och utifrån de kundlöften som Försäkringskassan har.

Det hade varit intressant att reflektera över om mina informanternas kön hade haft betydelse för deras uttalanden, efter övervägande har jag dock kommit fram till att det inte är genomförbart på grund av de etiska aspekterna av att risken för igenkännande är för stor. Jag har därför valt att använda ordet Hen istället för han eller hon för att man inte ska kunna förstå vem som sagt vad.

Jag har informerat min närmaste chef och områdeschef om mitt uppsatsämne och fått deras godkännande.

1.6 Tidigare forskning

Många etnologer har intresserat sig av makt och maktutövning. Jag har dock inte hittat någon forskning som har studerat den enskilda individens möte med en utredare på Försäkringskassan utifrån ett maktperspektiv. Däremot forskning om individens möte med samhället finns, och någon jag har kunnat koppla till min egen studie är Ingrid Fioretos och hennes avhandling *Möten med motstånd* (2009), där hon studerat hur kultur, klass och kropp uttrycks och uppfattas på en vårdcentral i Malmö och hur makt utövas genom att vårdpersonalen kategoriserar in patienterna.

En annan bok som är inne på samma område är *Vårdmöten* (2013) av författarna Ingrid Fioretos, Kristofer Hansson och Gabriella Nilsson. I boken tittar de på vårdmötet ur ett kulturanalytiskt perspektiv. De menar att vårdmötet inte bara är ett möte mellan patient och personal utan även en process där en mängd olika aspekter på makt och maktutövande aktualiseras. De beskriver maktförhållandet mellan vårdpersonal och patient och hur olika maktordningar blir aktiva genom att patienter och vårdpersonal kategoriserar varandra. Min uppsats hamnar någonstans i samma fält som ovan nämnda då jag utifrån ett maktperspektiv undersöker hur försäkringsutredarna förbereder sig när de ska ringa en kund och hur de kategoriserar in kunden inför mötet.

Det finns etnologisk forskning som har anknytning till Försäkringskassan även om de inte handlar om det direkta mötet mellan utredare och kund. I sin avhandling *Att leva som utbränd* (2008) skriver etnologen Mia- Marie Hammarlin hur det är att leva som utbränd. Hennes projekt finansierades av Försäkringskassan. Uppdraget var att studera socialförsäkringens administration och implementering i Sverige. Syftet med avhandlingen var att studera utbrändhet och långtidssjukskrivning och vad det gör med individen och vad individen gör med denna erfarenhet. Min uppsats står inte i någon direkt relation till denna då den inte berör mötet mellan Försäkringskassan och kunden i någon större utsträckning. Den har ändå inspirerat mig då jag anser att den har vissa beröringspunkter med ämnet för min uppsats som t.ex. psykisk ohälsa och hur det påverkar individen.

En annan bok som är skriven på uppdrag av Försäkringskassan är *I ohälsans tid* (2009) av etnologerna Jonas Frykman och Kjell Hansen. Författarna granskar i denna studie sjukskrivningarna i fem kommuner i Småland och Jämtland och försöker ge en förklaring till varför sjukskrivningsantalet är högre i Jämtland än i Småland. Då de inte behandlar mötet mellan individen och Försäkringskassan så har den inte varit så relevant för min studie som jag först trodde den skulle vara.

1.7 Teoretiska perspektiv och begrepp

För att kunna tolka och förstå mitt material har jag använt mig socialpsykologen Erving Goffmans teori om stigma och filosofen Michael Foucaults teorier om makt. Dessa teorier räcker dock inte helt till för förståelsen för hur kategorisering utifrån ålder, kön, nationell härkomst och psykisk hälsa är beskaffad. Jag har därför även använt mig av ett intersektionellt perspektiv för att kunna förstå och analysera mitt material. Nedan kommer en utförligare presentation av begreppen *stigma*, *makt* och *intersektionalitet*.

Stigma

Erving Goffmans teorier kring stigma är en central utgångspunkt i denna uppsats. Goffman menar att varje samhälle har sina egna definitioner av hur man delar in människor i olika kategorier och även vilka egenskaper och egenheter som ska anses vanliga inom varje kategori. Med andra ord så innebär det att redan när vi möter en annan person för första gången så kategoriserar vi in ”den andre” och fastställer vissa egenskaper utifrån färdiga föreställningar. Benämningen stigma använder Goffman som en term på egenskaper som inte anses önskvärda. Detta innebär dock inte att det som är stigmatiserande i en viss grupp behöver vara det i en annan. Stigma är inte heller statiskt utan förändligt och förändras över tid. Goffman menar att det finns tre typer av stigma.

1. Kroppsliga missbildningar

2. Olika skamligheter på den personliga karaktären så som alkoholism, kriminalitet, arbetslöshet, psykiska funktionsnedsättningar mm.

3. Stigman som har med ras, nation, kön och religion att göra.

Normalt intar vi en särskild attityd i mötet med en person med ett stigma och därmed helt omedvetet vidtar diskriminerande åtgärder som i sin tur innebär att vi inskränker på den andres livsmöjligheter (jfr Goffman 1972:11ff).

Givetvis måste det tas i beaktning att teorin om stigma utformades för 50 år sedan och att mycket har förändrats sen dess. Goffman talar t.ex. om hörselnedsättning som ett stigma. Samhällets syn på hörselnedsättning har ändrats markant och vetenskapen har genom åren underlättat det för personer med en hörselnedsättning. Inte minst Goffmans diskussioner om psykisk sjukdom är också föråldrad, han klumpar ihop all psykisk ohälsa, och diagnoser

verkar överhuvudtaget inte existera. Han använder sig även av termer som inte är socialt accepterade i dagens samhälle, som t.ex. krympling, psykiska rubbningar och mentalt sjuka. Även om Goffmans teorier om stigma är från 60-talet och en hel del saker är föråldrade, anser jag att hans tankar fungerar än idag. Vi kan i dagens samhälle se hur grupper eller enskilda personer som avviker från samhällsnormen blir stigmatiserande, t.ex. HBTQ-personer, invandrare och människor med funktionsnedsättningar för att bara nämna några.

Genom att använda mig av Goffmans teori om stigma och hans diskussion om kategorisering kan jag förstå och analysera försäkringsutredaren och dennes roll gentemot kunden. Hur utredaren både medvetet och omedvetet kategoriserar in kunden innan ett telefonsamtal samt hur de utifrån socialt bestämda stigma blir påverkade i interaktionen med en kund som representerar ett stigma. De kunder utredaren möter i samtalet ingår i en stigmatiserad grupp per automatik då de är arbetssökande. Har de sedan t.ex. en utländsk bakgrund och en psykisk ohälsa representerar de ytterligare stigma. Även om utredaren utgår från både vision och kundlöften så är det ofrånkomligt att vara helt opåverkad av de samhällsnormer som verkar i detta möte

Makt

Den franska filosofen och idéhistorikern Michael Foucault har fått stor betydelse för hur makt och maktutövning förstås inom etnologin. Han menar att makt inte är något en människa besitter, utan snarare något man utövar (jfr Foucault, 1987:36f). Författaren till boken *Foucault- en introduktion*, historikern Roddy Nilsson, menar, att i Foucaults bemärkelse existerar makten endast som en relation mellan två människor och att makt är dynamiskt, den rör sig hela tiden och är ständigt i förändring (jfr Foucault efter Nilsson, 2008:85f). Foucault analyserar makt genom att betrakta den som olika sorters tekniker med tillhörande teknologier där teknik står för handlingen och teknologin står för kunskapen om en specifik teknik.

Nedan presenteras de av Foucaults teorier och begrepp som är aktuella för denna studie.

Disciplinär makt och suveränitetsmakt

Den disciplinära makten är en maktteknologi som kan användas på olika sätt i samhället av t.ex. myndigheter, skolor, sjukhus mm. Denna ska inte förväxlas med makten som styrs av rättsapparaten som styr och reglerar lagar, denna makt kallar Foucault för *suveränitetsmakt*. Den disciplinära maktens främsta kännetecken är att den verkar normaliserande i samhället. Med normalisering menas att individen korrigeras, bedöms och med olika mätningssåtgärder

tvingas anpassa sig till ett önskat beteende. Individens bedöms därefter om den ses som avvikande från det normala beteendet eller inte. Inte minst är detta något individen gör själv, genom självdisciplin dvs. kontrollerar och reglerar sig själv för att vara "normal".

Normaliseringen kan sedan användas för att restaurera det avvikande till det normala (jfr Foucault, 1987:214 ff, Foucault efter Nilsson, 2008:90). Till exempel kan normalisering handla om att vara frisk (normalt) kontra sjuk (avvikande) men även moraliskt, hur individen beter sig och agerar i en specifik situation kan vara ett exempel på vad som kan ses som normalt eller avvikande.

Försäkringskassan är en myndighet som kan tänkas utöva en disciplinär makt gentemot befolkningen. Visserligen är det många gånger det som Foucault kallar suveränitetsmakt som styr Försäkringskassan, då regler och lagar är stiftade, vilka Försäkringskassan är ålagda att följa. Samtidigt så kan det antas att Försäkringskassan likt många andra instanser i samhället "gör makt" genom normaliseringsbegreppet.

Maktens mikrofysik

Makt kan enligt Foucault studeras ur ett mikroperspektiv. Maktens mikrofysik kan förklaras som en makt som utövas i mer konkreta och vardagliga situationer. Den kan inte hänvisas till enbart lagar utan verkar genom vardagliga mikromakter och mekanismer. Syftet är dock detsamma, att det ska forma individen genom normalisering och träning men den är mer inriktad på den enskilda individen (jfr Foucault, 1987:36f, Foucault efter Nilsson 2008:94). Skillnaden är alltså att mikromakten kan utövas av enskilda individer, medan den disciplinära makten är något som görs av myndigheter och institutioner. Ett enkelt exempel på att utöva mikromakt kan vara hur man hälsar om man kommer in i ett rum med andra människor. Hälsar man på alla, eller glömmer man någon? Hälsar man lika trevligt på alla? Jag tänker att det är lätt att upprätthålla en viss makt genom vårt beteende i vardagliga situationer. Ett annat exempel på mikromakten kan vara hur man pratar och skämtar om minoritetsgrupper i samhället. Genom att prata "vi och dom" ser vi oss själva som de normala och pekar ut "de andra" som avvikande och därmed kan rådande maktpositioner vidmakthålls och befästas.

Jag anser att maktens mikrofysik är ett intressant perspektiv i min studie och använder detta för att analysera och förstå den makt utredaren har i ett telefonsamtal bara genom sitt sätt att prata med en kund.

Diskurs

Diskurs kan enklast förklaras som en mängd yttrande om ett visst ämne som produceras under en avgränsad tidsperiod och som formar människors sätt att tänka och handla. En diskurs är en samtalsordning, ett sätt att tala om ett visst ämne. Det är omöjligt att ställa sig utanför en viss diskurs. Varje gång man yttrar sig om något eller bara tänker för den delen så deltar man i den aktuella diskursen. Diskursen styrs av regler och strukturer (jfr Foucault efter Nilsson, 2008:53f) och därmed hur man som individ kan yttra sig om något. Det är allmänt vedertaget av brukarna i en diskurs att man inte får säga vad som helst, och inte när som helst och av vem som helst (jfr Foucault efter Nilsson, 2008:63f). Diskursen bestäms inte endast utifrån vad den innesluter utan även vad den utesluter (jfr Foucault efter Nilsson, 2008:55f). Diskurs och makt hänger ihop enligt Foucault. Jag tolkar det som att det inom varje diskurs finns regler, strukturer och färdiga ramar och inom dessa ramar upprätthålls reglerna och strukturen genom olika maktviljor. Diskursen är dynamisk och talet och uppbyggnaden av ett visst ämne ändras genom tiden och formar på så sätt individens sätt att tänka och handla. Det är därmed en maktaspekt inblandad i diskursen och denna maktaspekt innebär att vissa människor genom att de passar inom ramen för den aktuella diskursen kan tillägna sig fördelar. Med andra ord verkar diskurser liksom normaliseringen på ett disciplinerande sätt. Människan lär sig hela tiden att anpassa sitt beteende genom att både medvetet och omedvetet tillämpa självdisciplin gentemot sig själva.

Genom att använda mig av diskursbegreppet kan jag analysera och ha i baktanken att det finns en diskurs om till exempel ålder, kön, nationell bakgrund och psykisk ohälsa och vilken makt som verkar i de rådande diskurserna. Då kunden i denna studie är arbetssökande och därmed beroende av ersättning från Försäkringskassan tänker jag att diskursen om den ”bidragsberoende” är en i hög grad aktuell diskurs. Diskursen om den ”bidragsberoende” är i sin tur uppbyggd på andra diskurser som är aktuella i denna uppsats, som t.ex. den ”trötta och lata ungdomen”, ”den annorlunda invandraren”, ”den medelålders kvinnan med fibromyalgi” och den ”psykiskt sjuka”.

Goffman och Foucault

Kan man då kombinera Goffman och Foucaults teorier? Jag anser att man kan det och att det är relevant. Foucaults resonemang om normalisering, där den enskilde personen bedöms utifrån vad som ses avvikande från det normala beteendet (jfr Foucault, 1987:214 ff, Foucault efter Nilsson, 2008:90) kan kopplas ihop med Goffmans diskussioner om stigma och hur vi kategoriserar våra medmänniskor. Även Foucaults diskursbegrepp är relevant att se i

förhållande till Goffmans stigmatteori. Hur diskursen råder om till exempel psykisk ohälsa kan bidra till att de med psykisk ohälsa fortfarande kan upplevas vara stigmatiserade. Inte minst hur rådande diskurs om människor med annan härkomst kan resultera i att människor från andra länder blir, samt upplever sig stigmatiserade. Diskurs om något, är makt och vi vidhåller stigman genom rådande diskurser.

I boken *Vårdmöten* har författarna studerat möten inom vården ur ett kulturanalytiskt perspektiv. De diskuterar maktförhållandet i mötet mellan patienten och vården. Det menar att det inte är den enda befintliga makten i mötet utan detta färgas även av den maktstruktur vi har i samhället i stort. I mötet mellan patient och vård så blir detta tydligt genom hur vi kategoriserar varandra. För att kunna förhålla oss till vår omvärld så kategoriserar vi medvetet och omedvetet våra medmänniskor (jfr Fioretos, Hansson & Nilsson, 2013:47f). Här kan man se tydliga kopplingar till både Foucaults teorier om makt och Goffmans teori om kategorisering och hur författarna gjort en etnologisk tillämpning av de båda teorierna på ett relevant sätt.

Intersektionalitet

För att kunna förstå och analysera mitt material gällande kategorisering utifrån kön, ålder, nationell bakgrund och psykisk hälsa har jag använt mig av ett *intersektionellt perspektiv*. Intersektionalitet som begrepp används främst inom feministisk teori för att studera de sociala och kulturella hierarkier och maktordningar som samverkar i samhället och som inkluderar kontra utestänger redan utformade kategorier som genus, etnicitet, ras, ålder och sexualitet. Syftet är sedan att analysera hur sådana kategorier konstruerar varandra (jfr Lykke 2005:2). Ordet intersektion kan beskrivas som en skärning, något som korsas, och det är så intersektionalitet kan ses, ett perspektiv som man kan ta hjälp av för att analysera olika identitetsordningar som korsas. En av grundtankarna är att ingen identitetsordning kan fungera av sig själv utan det är ett ständigt samspel mellan t.ex. genus, etnicitet, ras, ålder och sexualitet. Samtidigt som det finns mekanismer som håller isär dem. Om inte det gjordes skulle det inte gå att prata om dem. Utifrån ett intersektionellt perspektivet studerar man samspelet och även spänningar mellan de olika identitetsordningarna. Det intersektionella perspektivet menar att det inte finns någon hierarki mellan identitetsordningarna, utan situationen och det specifika sammanhanget bestämmer vilken identifikation som har störst betydelse (jfr Fornäs, 2005:57f). Vad som egentligen händer när dessa olika maktordningar möts kan inte sägas på förhand. Det beror mycket på den specifika situationen. Vilken

ordning som överlappas eller förminskas är olika för olika personer och var de befinner sig i själva mötespunkten (jfr Ahrne, 2010:154).

Kvinnor och män med olika socioekonomisk och etnisk bakgrund, människor i olika åldrar och med olika sexualitet är dagligen i kontakt med Försäkringskassan på grund av olika ärenden. Det är tänkbart att det kan bero på av vilken anledning en kund söker kontakt med Försäkringskassan som är avgörande för hur mycket identitetsordningarna spelar in. Är det på grund av en tillfällig ersättning som t.ex. tillfällig föräldrapenning eller är det på grund av den huvudsakliga ersättningen som t.ex. aktivitetsstöd, sjukpenning, sjukersättning? Ju mer beroende en person är av Försäkringskassan, ju mer spelar personens identitet in då kunden per automatik hamnar i en mer direkt underordnad position ju mer beroende den är.

Intersektionalitet i kombination med Foucault och Goffman anser jag vara en fungerande kombination. Makten är närvarande i alla möten och sammanhang enligt både intersektionalitetsperspektivet och Foucaults maktkritiska perspektiv. Dock hävdar Foucault enligt Nilsson att makten inte reflekterar samhället utifrån sociala, ekonomiska och politiska struktur. (jfr Foucault efter Nilsson 2008:86) vilket är högst centralt inom ett intersektionellt perspektiv. Trots detta så anser jag att man kan använda sig av båda perspektiven då de oberoende av varandra ger en förståelse för hur makten kan vara närvarande i relationen mellan utredare och kund.

Att använda både ett intersektionellt perspektiv och Goffmans teori om stigma i samma analys är också relevant då de maktordningar som det intersektionella perspektivet berör i hög grad är faktorer som gör att en person kan ses som stigmatiserade i samhället.

1.8 Disposition

Efter denna inledning följer ett stort kapitel som jag kallar *Analys*, där jag presenterar och analyserar mitt empiriska material. Detta kapitel består av tre delar. Den första delen heter *Kundkontakt*, där beskriver jag kortfattat de vardagliga rutinerna på enheten som t.ex. vika uppgifter utredaren behöver för att utreda ett ärende, samt några anledningar till varför utredaren ringer till en kund.

Den andra delen har jag valt att kalla *Medvetenhet om makt*. Här diskuteras och analyseras hur utredaren ”gör makt” och hur utredarna själva diskuterar begreppet makt. Jag tittar på hur makt och kunskap hör ihop, hur makten kan skifta och betydelsen av mikromakten, detta görs till stor del utifrån Foucaults teorier och begrepp om makt men även med hjälp av ett intersektionellt perspektiv.

I den tredje delen som jag kallar *Kategorisering och den andre* diskuteras den outtalade makt som blir resultatet av att utredarna många gånger kategoriserar in kunderna innan samtalet. Jag försöker genom teori påvisa att den makt som diskuterades i andra delen görs på ett omedvetet sätt, i mikropraktiken dvs. i samtalet. I kategoriseringsdelen följer sen underavsnitt där jag analyserar mitt material utifrån olika teorier och begrepp i förhållande till ålder/kön, nationell bakgrund och psykisk hälsa. Här lyfter jag fram hur utredaren på ett medvetet och omedvetet plan kategoriserar kunden och tillskriver dem förutbestämda egenskaper och att detta i sin tur leder till maktutövning.

Uppsatsen avslutas med ett kapitel som heter *Sammanfattning och avslutande diskussion* där jag sammanfattar mitt resultat samt för en kortfattad diskussion, där jag reflekterar även över hur resultatet av denna studie kan göra utredarna mer medvetna och reflekterande och därmed också om möjligheten att på ett mer medvetet sätt leva upp till kundlöftena.

2. Analys

2.1 Kundkontakt

På vår enhet *Aktivitetsstöd- Tidig bedömning* sker ständiga telefonsamtal mellan försäkringsutredare och kund.

Varje utredare har sin arbetsplats som är utrustad med en dator och en telefon. Utredaren får upp ett ”ärende” i ett datorprogram som ska utredas. Ärendet handlar om en deltagare i ett arbetsmarknadspolitiskt program som varit sjuk i mer än 7 dagar eller där ett läkarintyg har kommit in. För att utredaren ska kunna bedöma om kunden har rätt att behålla sitt aktivitetsstöd eller sin utvecklingsersättning under sjukdomen behövs en rad uppgifter, bland annat kundens namn och personnummer, men även uppgifter från arbetsförmedlingen om att kunden är beviljad ett program och i så fall under vilken period. Utredaren behöver också uppgifter från kunden själv om vad den har för programaktivitet, vilken sjukdom eller besvär som gjort att hen inte kunnat delta och under vilken period hen varit frånvarande från sitt arbetsmarknadspolitiska program. Här behöver utredaren även ett läkarintyg från den åttonde sjukdagen. Utredaren har härmed en rad uppgifter som gör att de kan skapa sig en första bild av kunden. Det finns även en elektronisk journal kopplad till varje kund där det utredaren skriver sådant som tillför ärendet något av vikt, t.ex. att en utbetalning redan är gjord. Om kunden ringt till kundcenter kan personalen där skriva i journalen att kunden vill bli kontaktad, vilket utredaren sedan ser och ansvarar därmed för att kunden blir kontaktad. Utredaren tittar även om kunden har gjort en sjukanmälan till Försäkringskassan då detta ska göras redan första dagen man är sjuk.

Det finns flera anledningar till varför utredaren ringer till kunden. För att kunna gå vidare och besluta i ärendet behöver utredaren ha alla nödvändiga uppgifter, saknas det något ringer utredaren i första hand kunden. Det kan vara att de behöver ha in kompletterande uppgifter om t.ex. uppgifter i det arbetsmarknadspolitiska programmet, underskrift, under vilken period de varit frånvarande. Det kan även vara att utredaren vill informera om något eller kan det vara att kunden önskar kontakt. Det kan även vara att utredaren måste komplettera läkarintyget med läkaren och vill meddela kunden att utredningen kan dröja. Utredaren kan också ringa för att informera om att man kommer fatta ett för kunden negativt beslut t.ex. om att rätten till att behålla sitt aktivitetsstöd vid sjukdom inte finns.

En utredare har alltså tillgång till många uppgifter om en person. Viktigt att nämna här är att utredaren endast får använda sig av den information som denne behöver för att föra utredningen vidare. Att söka information om sådant som man inte behöver i sitt arbete, eller söka information om personer som man inte har på "sitt bord", är absolut förbjudet och får påföljder.

Det som genomsyrar alla intervjuer är att det finns en stor ödmjukhet inför kunden, utredaren vill ge rätt information och sätter kunden i fokus. Samtalet anpassas också efter kundens förutsättningar. Alla informanter menar att de bemöter alla kunder med respekt och utifrån någon form av likhetsprincip, men att förhållningssättet anpassas efter kundens specifika situation. Samtliga tror att kunden uppfattar dem bra och att de bemöter kunderna utifrån kundlöftena *Mänskligare, tryggare och enklare*. Kundlöftena är enligt de själva något som de har i bakhuvudet när de arbetar och de tycker att det är viktigt i arbetet. De flesta säger också att de har utvecklats under tiden på Försäkringskassan. Från att i början varit osäkra och många gånger rädda för att ringa upp kunden är de nu framför allt tryggare med försäkringskunskapen och känner att de därmed är tryggare när de ringer ett samtal. De tror att kunden uppfattar att de arbetar utifrån kundlöftena och att kunden uppfattar det som att informanterna försöker göra det hela mänskligare, tryggare och enklare för dem.

De är även överens med att kunden inte ser dem som den personen de är, utan kunden ser dem som företrädare för myndigheten Försäkringskassan.

2.2 Medvetenhet om makt

Foucault menar att makt finns och skapas i varje relation. Samtliga informanter är väl medvetna om att de innehar någon form av makt i sin roll som statstjänstemän. Däremot refererar och hänvisar majoriteten av informanterna till de regelverk och de lagar som de styrs av i arbetet, dvs. den makt som Foucault kallar suveränitetsmakt. De menar att de utgår och förhåller sig utifrån det regelverk som finns och att de därmed inte har någon egentlig makt som person, dvs. någon mikromakt. Det talas samtidigt om att det å andra sidan finns ett visst utrymme för egen bedömning och att det är "jag" som bestämmer om den här kunden får ersättning eller inte.

En informant sade:

"Makt är väl inget jag tänker direkt på att jag utövar...utan jag, jag känner väl mer att jag gör mitt arbete och jag förhåller mig till de regler och lagar som finns".

En annan informant uttryckte det så här:

”Alltså, jag tänker att vi har ett regelverk att gå efter och vi måste ju gå efter det, sen har man ju klart en bedömd. Det finns ju en, /.../ vad ska man säga, en viss plats för bedömning, /.../ det jag måste ha in från en deltagare det måste jag ha in. Jag kan inte godkänna någonting för att vara snäll. Däremot så får man ju se till olika situationer och sådär /.../. Men jag känner väl lite att vi har den makten vi har utifrån de reglerna vi har”.

Ingrid Fioretos diskuterar i sin avhandling *Möte med Motstånd* hur personalen på vårdcentralen upplever ett motstånd och frustration beroende på den institutionella ordning som sätter ramarna för verksamheten. Man vill hjälpa, men det går inte med de möjligheter som personalen råder över (Jfr Fioretos 2009:119). En av informanterna sade att det finns regler och lagar som de måste gå efter, man kan inte godkänna något för att vara snäll. Många av informanterna anser att det är lagarna som styr och att makten därmed är oundviklig då utredaren ska följa det regelverk som finns. Sett utifrån Foucaults perspektiv, att makt finns och skapas i varje relation så diskuteras inte den mikromakten som utredaren har i varje möte nämnvärt av mina informanter. Med tanke på att utredaren är överordnade kunden i sin roll som statstjänsteman så är mikromakten i det ”lilla” mötet rimligtvis av stor betydelse.

Två av informanterna lägger dock mer fokus på den ”egna” makten, mikromakten som finns i det konkreta och situationsbundna mötet mellan två människor och som inte är styrd av lagar.

”Har vi inte den inställningen att vi ska se, att vi ska förstå kunden och ha en viss sympatisk inställning så tror jag att vi gör tuffare beslut helt enkelt. Taskigare beslut mot kunden, fast det kanske ändå är så att det följer regelverket, förstår du vad jag menar? /.../ Jag tror man måste vara empatisk.

”Vi ska visa vår makt genom tydlig information om hur de bör gå till väga för att kunna få sin ersättning, inte genom att sitta och styra med hela handen. Försöka göra den makten som vi har tillsammans med kunden på något sätt. Jag pratar med en person i en utsatt situation, jag sitter själv på mitt jobb och beslutar om, ja kanske framtiden för den personen för månaden (eller) några månader ersättningsmässigt, så visst har jag makt. Det går inte att frånkomma och då gäller det att förvalta det här på bästa sätt. För att kunna hjälpa till, så att de känner att vi vill hjälpa till och att vi inte bara sitter här och styr. Det kan vara så enkelt som att lyssna och ge några uppmuntrande ord, frångå yrkesrollen lite”

I citaten ovan kan man se exempel på Foucaults tankar om maktens mikrofysik (jfr Foucault, 1987:36f), en makt som utövas i mer konkreta och vardagliga situationer. Båda informanterna pratade om mjuka värden som empati, ge information, frångå yrkesrollen osv. De är medvetna om sin maktposition men de försöker inte sätta sig i någon överposition

gentemot kunden och de försöker inte medvetet upprätthålla sin maktposition. En av informanterna menade att om man inte har en sympatisk inställning så gör man tuffare beslut, taskigare beslut för kunden, trots att man följer regelverket. Jag tolkar detta resonemang som, om utredaren inte haft en sympatisk inställning så hade beslutet blivit tuffare. Inte för att beslutet är annorlunda, utan för att avsaknaden av empatin och utan den sympatiska inställningen till kunden i samtalet så hade maktpositionen förstärkts och vidhållits och därmed hade utredaren satt kunden i en ännu större underordnad position. Ytterligare en informant menade att det är viktigt att en kund känner sig förstådd. Att kunden många gånger kan vara nöjd med samtalet, men inte med beslutet och att det handlar om hur utredaren är i samtalet. Alltså, hur utredaren är i sitt förhållningssätt i det specifika telefonsamtalet är en grund för hur makten görs och uppfattas. En av mina informanter pratade om att makten kan skifta under ett samtal.

”Är det så att jag bara ska ha in uppgifter då är det egentligen så att det är kunden (som har makt), då har ju kunden makt att kunna påverka. Om jag frågar en sak kan de bolla (frågan) tillbaka”.

Hen fortsätter

”Ja kunden har makten att komma in med fler uppgifter, det har den, den kan ju komma in med uppgifter som gör att det förändras, så att läget förändras, så är det ju. Då har ju kunden makten. Så det kan ju skifta egentligen under ett samtal också. Men gud, när man tänker på det så, så..... Man har ju inte tänkt i dom här banorna, när man tänker på det så, så är det nog så och det gäller nog hela tiden oavsett vem man pratar med, att makten kan skifta”.

Detta går att jämföra med Foucault som menar att makt är dynamiskt, makten rör sig hela tiden och är i ständig förändring. Det innebär att makten kan skifta och den som är i överläge kan plötsligt hamna i underläge och tvärtom. Detta skifte kan enligt Foucault ske både medvetet och omedvetet (jfr Foucault efter Nilsson 2008:86). Foucault menar också att om en person har all kontroll så är det ingen maktrelation utan endast dominans och förtryck. I varje maktrelation finns det alltid ett visst utrymme till motmakt (jfr Foucault efter Nilsson 2008:93). Detta är något som visas i citatet ovan, i vilket kunden har makten att komma in med fler uppgifter som gör att läget förändras och det är kunden som ”gör makt”. En kund har alltid möjlighet att begära omprövning av ett beslut, och även det kan ses som motmakt, och som visar på hur maktpositionen ständigt skiftar. Samtidigt måste det i denna diskussion reflekteras över på hur mycket makt kunden egentligen har i situationen som beskrivs ovan. Hur mycket makt är det att inkomma med fler handlingar? Vem är det som egentligen har initiativet i denna situation? Om det är så att det är utredaren som kräver in mer handlingar

eller information från kunden är det inte snarare en form av maktutövning från utredarens sida? Konsekvensen för kunden blir, om den inte kommer in med det som utredaren begärt att den riskerar att stå utan ersättning.

Det som också nämndes av mina informanter var att kunden har möjlighet att påverka sin egen situation, t.ex. genom att ställa frågor och faktiskt kräva att de får rätt och riktig information från utredaren. Informanterna var överens om att kundens makt består i information och kunskap. Ju mer kunskap man har ju mer makt har man att påverka. Foucault menar att makt och kunskap hänger starkt ihop och är förbundna med varandra. De förutsätter helt enkelt varandra, det inte är möjligt att utöva makt utan kunskap och det är omöjligt att kunskap inte medför makt (jfr Foucault, 1987:37). Utifrån detta resonemang kan det också tänkas att makten faktiskt växlar mellan utredare och kund. Ju mer kunskap och påläst kunden är om sina rättigheter och skyldigheter, ju mer makt har hen att påverka sin situation. Samtidigt kan utredaren med sin kunskap om reglerna inta en maktposition om vad som kan krävas av kunden. Det får dock inte glömmas att kunderna har olika bakgrund. Det som de har gemensamt är att de är arbetssökande och för tillfället sjuka. För övrigt har de olika utbildningsnivåer och olika förutsättningar vilket även kan påverka förutsättningarna att vara uppdaterad på sina rättigheter. Sett ur ett intersektionellt perspektiv kan det tänkas att kundens bakgrund med utbildning och tidigare arbete blir en identitetsordning i sammanhanget och påverkar hur makten skiftar samt hur mycket makt kunden upplever sig ha.

Ehn och Löfgren menar i sin bok *När ingenting särskilt händer* att väntan i alla tider har varit ett maktmedel. Man är beroende av någon annans kompetens eller position för att få något utfört, vilket kan resultera i känslan av maktlöshet. De menar att väntan handlar om känslan av bristen på kontroll. Detta kan man dra tydliga paralleller till när det gäller kundens väntan på ett beslut eller på ersättningen ska betalas ut. Utredaren ringer många gånger kunden för att informera om att kompletterande uppgifter behöver komma in, innan utredaren kan fatta beslut och betala ut ersättning. Ehn och Löfgren menar vidare att om en av parterna har rätt att kräva en exakt punktlighet av den andra men inte tvärtom så har man per automatik mer makt än den andra (Ehn & Löfgren 2007:61 ff). Utredaren sätter ett sista datum på när en handling ska vara Försäkringskassan tillhanda. Kunden kan inte kräva detsamma av Försäkringskassan även om det givetvis finns hållpunkter under handläggningstiden som ska hållas. Att begära in nya handlingar eller kompletterande uppgifter från kunden kan som nämndes tidigare ses som ett sätt att ”göra makt” även om det är en nödvändighet för att kunna fatta beslut. Väntetiden blir automatiskt längre för kunden, vilket blir ännu ett maktmedel där kunden sätts i underordnad position.

Även Foucault talar om att makt och tid hör ihop inom det han kallar den disciplinära makten. Han diskuterar i boken *Övervakning och straff* bland annat om tidsscheman och visar på en rad exempel hur tid ur ett historiskt perspektiv alltid har varit en form av makt. Han diskuterar införandet av tidsrytmer och hur man i många sociala miljöer, i allt ifrån skolor, arbetsplatser till sjukhus, måste följa vissa uppgjorda tidsschema. (jfr Foucault 1987:175f). Det kan i det moderna samhället tyckas självklart att vi följer vissa tidscheman och förhåller oss till dem, men tidkontrollen kan också ses som ett sätt att göra makt när utredaren kan begära punktlighet från kunden men inte tvärtom.

2.3 Kategorisering och ”den andra”

Överlag var mina informanter samstämmiga om att de förbereder sig inför ett telefonsamtal. De skriver upp frågor innan, skriver ner stödord och förbereder sig mentalt på ett eller annat sätt. De skapar sig en bild av den de ska ringa: Vad finns det sedan tidigare i ärendet? Står det något som kan ge en tydligare bild av kunden? Dessa förberedelser har dock inget enligt informanterna, att göra med åldern på den de ska ringa eller om det är en man eller kvinna. En av informanterna sade: ”Namn, ålder och kön brukar jag inte tänka på faktiskt”. En annan informant sade: ”Ålder och kön, det hänger jag inte upp mig så himla mycket på”. Även om många av informanterna sa att varken ålder och kön är något de tänker på innan och under ett samtal, så är det framför allt kön de menar vara helt opåverkade av. Faktum är att ingen av informanterna sa sig lägga någon som helst vikt vid om det är en man eller kvinna de ska ringa. De svarade ganska kortfattat på frågan om de förbereder sig på något sätt beroende på om det är en man eller kvinna de ska ringa.

Ålder

Även om de flesta informanter till en början menade att ålder och kön inte påverkar deras förberedelser så framkom efter en stunds samtal att de till viss del påverkades av kundens ålder.

Endast en informant sa från början av intervjun att ålder kanske har en viss betydelse, inte på hur hen förbereder sig, men på frågan om hen bemöter en kund född på 90-talet på samma sätt som en kund född på 50-talet svarar hen:

”Jaa i grunden gör jag nog det, men det kan säkert vara både språkval och annat som påverkas. Det gör det säkert på olika sätt. Jag tror att jag har en ganska stor medvetenhet om

att de kanske har olika behov av att bli bemötta på olika sätt men kanske också att vi bemöter och även jag bemöter de olika utifrån attribut som egentligen inte spelar någon roll”.

Hen uttryckte sedan en bit in i samtalet att det är oundvikligt att man sätter människor i fack, att det är något mänskligt som vi alla gör, men att både hen själv och Försäkringskassan i stort strävar efter att se människan och individen i sig. Hen säger vidare att hen kanske är mer förberedd på en större uppgivenhet hos den 50-åriga kvinnan med utmattningsdepression och fibromyalgi än till den 19-åriga killen som inte vet hur man sjukanmäler sig.

Hen fortsätter:

”Jag tror nog att informationen blir påverkad av att jag ser hur gammal personen är, särskilt om den är yngre... man är mer förberedd på att den yngre killen inte har en aning om hur man sjukanmäler sig”.

Även en annan informant menade att hen var mer förberedd på att de yngre kunderna kanske inte har lika stor vetskap om hur systemet och reglerna fungerar.

”Det är klart, är det en yngre person så kan man väl tänka att, är den väldigt ung, ja, då. Det kan väl vara så kanske att är man väldigt ung och har utvecklingsersättning eller någonting så kanske man inte har riktigt lika mycket koll på.... Då kanske man får förbereda sig på att få förklara mer.....men det är ju väldigt olika där också men, kanske en förutfattad mening”.

Informanterna säger här att åldern faktiskt har en betydelse. I boken *Vårdmöten* diskuterar författarna hur vi både medvetet och omedvetet kategoriserar in varandra i möten med en annan människa och förhåller oss till ”den andra” i egenskap av likheter och olikheter. Detta görs för människans behov av gemenskap och känsla av tillhörighet. Författarna menar vidare att detta kan få negativa konsekvenser då det innebär att vi använder oss av föreställningar om vem ”den andre” är, vilket ofta bygger på stereotypa föreställningar. I intervjuerna ovan synliggörs att de yngre kunderna sätts in i en tydlig kategoriseringsgrupp som vi tilldelat en rad kulturellt konstruerade egenskaper, beteende och vanor (jfr Fioretos, Hansson & Nilsson, 2013: 48ff). Ett exempel på detta är att yngre personer skulle ha bristande kunskap och därmed inte veta hur, och att de ska göra en sjukanmälan. Utifrån detta behöver utredaren vara mer förklarande och informerande när de pratar med en yngre person. Att utredaren har den här föreställningen om den yngre kunden innebär att hen innan samtalet intar en särskilt attityd, och är förberedd på att hen ska behöva förklara mer. Resultatet av det blir att utredaren per automatik ”gör makt”, dvs. det Foucault skulle kalla normalisera, då utredarens förklaringar och information kan liknas vid korrigerande för att normalisera den yngre kunden

till att lära hen att t.ex. sjukanmäla sig korrekt. Ett annat tydligt exempel på hur kategorisering leder till utövandet av makt är när en av informanterna i början av vårt samtal sa att kön och ålder är inget hen tänker på, men då jag sedan i slutet av vårt samtal frågar om det finns något annat hen tänker på eller förbereder inför ett samtal så svarar hen som följer:

”Nej, alltså det är väl kanske sådär småsaker man kanske har i bakhuvudet när man ringer någon. Till exempel, hur dags kan man ringa någon, ja, en lite äldre människa tänker man kanske att men han är nog uppe tidigt. En 90-talist kanske man tänker att hon sover nog minst till klockan 9 i alla fall. Jag försöker ändå ringa ganska tidigt”. Jag tänker:/.../ Vissa har uppgiften att söka jobb hemifrån, men har man ett program så har man ju en uppgift mellan 8 och 16 och då ska man (vara uppe så), varför ska jag inte kunna ringa (hem till någon) // vid 8 egentligen då”?

Här har utredaren omedvetet använt sig av den disciplinära makten, då kunden som är arbetssökande förväntas vara uppe på morgonen för att den ska söka arbete eller gå till en aktivitet i Arbetsförmedlingens regi. Kunden korrigeras om det nu är så att hen sover, och tvingas därmed att anpassa sig till ett önskat beteende. (jfr Foucault, 1987:214 ff, Foucault efter Nilsson, 2008:90).

En av mina informanter ser åldern från ett annat perspektiv och berättade att när hen var ny så tyckte hen att det var tufft att ringa till de äldre kunderna. Hen var rädd att de skulle uppfatta hen som ung och ställs inför frågan vem är du att ringa till mig? De olika perspektiven från informanterna – den äldre utredarens föreställning om den yngre kunden och den yngre kundens känsla över att ringa en äldre kund visar tydligt hur vi både medvetet och omedvetet placerar in både oss själva och ”de andra” i kulturella kategorier (jfr Fioretos, Hansson & Nilsson 2013: 48f).

Ser vi ur ett intersektionellt perspektiv på detta resonemang om ålder som mina informanter för, är det tydligt hur ålder är en maktordning. En yngre utredare är underordnad den äldre kunden, medan äldre utredare per automatik är överordnade de yngre kunderna samt att de även är överordnade genom deras roll som myndighetspersoner. Eftersom ålder är något föränderligt till skillnad från ras och kön (man kan givetvis även välja att byta kön, men att åldras är något som sker utan man kan påverka det) så intar vi olika maktrelationer under hela livet, där vi både är underordnade och överordnade vilket tydligt visas i informanternas erfarenheter (jfr Krekula, Närvänen & Näsman, 2005:85). En informant uttryckte att hen är medveten om att hen bemöter kunden olika beroende på åldern, för att de kanske är så att de har olika behov av att bli bemötta på olika sätt. Här finns en medvetenhet kring att kategorisering av våra medmänniskor sker. Hen nämner även att det är oundvikligt att

människor sätter varandra i fack, att det är något mänskligt som vi alla gör. Trots det så är det till stor del en omedveten kategorisering av kundens ålder som sker av mina informanter. Den omedvetna kategoriseringen i sin tur, leder till att utredaren omedvetet utövar makt.

Kön

För att återgå till informanternas kortfattade svar om könets betydelse så är det med all säkerhet så att kön har en större inverkan på utredarens förberedelser och även hur samtalet sedan utspelar sig än vad de själva tänker sig.

Författarna till boken *Vårdmöten* menar som tidigare nämnts att människan medvetet och omedvetet kategoriserar in varandra i möten och förhåller sig till ”de andra” i egenskap av likheter och olikheter. (jfr Fioretos, Hansson & Nilsson, 2013: 48ff). Även enligt Goffman delas människor in i olika kategorier och tilldelas egenskaper och egenheter som förväntas vara vanliga inom varje kategori. Detta innebär att i första mötet med en annan person kategoriserar vi in varandra och fastställer vissa egenskaper utifrån färdiga föreställningar (Goffman, 1972:11). Utifrån de här perspektiven så torde kön ha en större betydelse för hur utredaren tänker innan ett samtal och hur de bemöter kunden beroende på om det är en man eller kvinna. Ett exempel på detta är när en av informanterna sade att hen är mer förberedd på en större uppgivenhet hos en 50-årig kvinna med utmattningsdepression och fibromyalgi än hos den 19-åriga mannen som inte vet hur han sjukanmäler sig. Egentligen är detta en diskussion om ålder, men det är kvinnan som tillskrivits utmattningsdepressionen och uppgivenheten, den unga mannen tillskrivs bristen på kunskap hur han ska gå till väga för att följa uppsatta regler. Troligtvis har dessa egenskaper tillskrivits de olika könen på ett omedvetet plan. Här finns en tydlig omedvetenhet kring hur kvinnor och män tillskrivs olika egenskaper. Det innebär att utredaren omedvetet intagit olika attityder beroende på om det är den unga mannen hen ska ringa eller om det är den medelålders kvinnan, vilket i förlängningen innebär att könet utgör en aspekt på hur utredaren utövar makt. Foucaults begrepp mikromakt aktualiseras här med tanke på hur utredaren bemöter kvinnan respektive mannen utifrån sina föreställningar. Utredaren förväntar sig att kvinnan är mer uppgiven och att den yngre mannen har dålig uppfattning om hur man t.ex. sjukanmäler sig och utredaren bemöter kunden därefter (jfr Foucault, 1987:36f).

Mia-Marie Hammarlin skriver att utbrändhet är ett typiskt kvinnligt syndrom i dagens samhälle. Det är kvinnorna som syns i medierna och även rent statistiskt. Det betyder för delen inte att männen inte drabbas av utmattningssyndrom. Utan det är snarare så, enligt Hammarlin att männen går undan och kvinnorna går samman (jfr Hammarlin 2008:97f). Det

kan tänkas att det finns en rådande diskurs om utbrändhet och psykisk ohälsa, och framförallt en diskurs om kvinnlig och manligt, som utredaren är delaktig i och agerar utifrån och inte kan ställa sig utanför (jfr Foucault efter Nilsson, 2008:53f).

Sett utifrån ett intersektionellt perspektiv kan man se hur olika identiteter och maktordningar korsar och påverkar varandra. Sammanförs de olika identitetspekterna, så innebär det att kvinnan inte är enbart en kvinna i övre medelåldern, hon har även en psykisk ohälsa och är dessutom arbetssökande. Vilket som står över den andra är svårt att avgöra, men troligtvis kan det påverka kvinnans upplevelse av att bli stigmatiserad och hur utredaren faktiskt ”gör makt” beroende på kön. Givetvis gäller samma sak för den unga mannen som tillskrivits föreställningen om att han inte vet hur man sjukanmäler sig. Möjligen att det finns en rådande diskurs om att den unge manen som oansvarig och lat och att det är faktisk därför är just han som tillskrivits dessa egenskaper.

Nationell bakgrund

I det här avsnittet diskuteras vilken betydelse nationell bakgrund som kategori kan sägas få i utredarnas förberedelse och under ett samtal med en kund, och hur denna kategorisering i förlängningen blir en del i utövandet av disciplinär makt.

Fem av mina sex informanter reflekterar över att kunden de ska ringa har ett utländskt namn. Detta förefaller dock inte att ha att göra med föreställningen om kundens nationella bakgrund utan snarare med språket. Behärskar kunden de ska ringa till svenska, kommer kunden att förstå vad utredaren säger? Informanterna säger att de förbereder sig på så sätt att de är beredda på att de kanske får prata med någon annan, eller att de kanske behöver vara tydligare när de pratar.

En informant sade:

”Man kan känna sig osäker på om den andre förstår språket, också om den kan göra sig förstådd. Om den verkligen får, /.../möjlighet att uttrycka all den information som den har eller som jag behöver”.

Det som är genomgående är att alla informanter i samtalet tänker på att tala tydligt och använder ett enklare språk om det är så att kunden faktiskt har svårigheter med det svenska språket. De talar i enklare termer och inte så mycket runt omkring.

En annan informant sade:

”Om de har svårt att förstå då väljer man kanske vad man ska säga, vad behöver jag verkligen ta reda på här och bara fråga det rakt ut, man behöver inte prata om saker och ting runt omkring”.

Här kan det tänkas att utredarna både medvetet och omedvetet har tillskrivit ”den andra” en rad egenskaper som förknippas med människor med annan härkomst. Genom att bara se namnet på den de ska ringa får utredaren vissa förväntningar om denne. När utredaren hör att kunden inte pratar så bra svenska eller kanske pratar med brytning så tolkas det automatiskt att kunden därmed inte heller förstår. I båda citaten ovanför ser man att informanterna tar upp problemet att ”om den andre har svårt att förstå”. Här görs en tolkning att inte kunna tala svenska innebär per automatik att de inte heller förstår språket. Att inte kunna prata ett språk är inte synonymt med att förstå ett språk.

Goffman menar att normalt så intas en särskilt attityd i mötet med en person med ett stigma och att man därmed helt omedvetet tar till diskriminerande åtgärder som i förlängningen innebär att den andres möjligheter inskränks. I detta sammanhang kan man se kundens brytning som ett stigma. Att bryta på ett annat språk är en säker distinktion till den som talar ett språk flytande och i samma ögonblick som brytningen blir uppenbar är kunden ”den andra”. I ett samtal med en svensktalande tjänsteman är det lätt att tänka att kunden som har en markant brytning känner sig stigmatiserad, särskilt om utredaren har tolkat att kunden inte förstår svenska och därmed pratar ett enklare språk och i enklare termer i samtalet med kunden, vilket blir direkt diskriminerande för kunden (jfr Goffman 1972:11ff). Konsekvensen av att utredaren talar tydligare och med ett enklare språk blir att kunden kan gå miste om information som den annars hade fått, vilket i all sin välmening istället blir maktutövning då utredaren utifrån sina föreställningar bestämmer vad som ska sägas och hur det sägs (jfr Fioretos, Hansson & Nilsson, 2013:35).

Även Ehn och Löfgren diskuterar i sin bok *Kulturanalyser* ett ”vi -och- dom-tänkande”, där de skriver att ”vår gemenskap definieras av deras utanförstående”. De menar att vi speglar oss själva i förhållande till den andres olikhet jämfört med oss själva (jfr Ehn & Löfgren 2001:65). Då alla mina informanter både talar och förstår svenska väl kan man tänka sig att de i de fall de ska ringa en kund med ett utländskt namn inte känner någon likhet med den andra vilket i sin tur skapar ett tolkningsföreträde kring vilken kunden är och vilka egenskaper den besitter. Utredaren känner kanske av denna olikhet till kunden med brytning och har svårare för att hitta likheter med sig själva i speglingen. Utredaren agerar och tänker därmed utifrån de föreställningar de har om människor med annan härkomst, vilket i förlängningen får negativa konsekvenser för kunden då denne hamnar i direkt underordning

gentemot utredaren på grund av sin olikhet, och dennes föreställning om att kunden inte förstår.

Låt oss sedan säga att kunden förutom att ha en brytning även är arbetssökande, har en psykisk diagnos och är kvinna. Ser vi det ur ett intersektionellt perspektiv och tänker att våra sociala positioner och våra identiteter skapas utifrån bland annat kön, nationalitet, socioekonomisk status och funktionsnedsättning, samt att de egenskaper som vi förväntas ha hänger på normerande processer i samhället, då ligger den här kunden nära möjliggörandet för diskriminering, underordning och stigmatisering då hon faller utanför normen i flera avseenden (jfr Lykke 2005:2, Fornäs 2005:57f).

Ett par av mina informanter nämnde även att de många gånger blir förvånade när det faktiskt visar sig i samtalssituationen att kunden pratar jättebra svenska, vilket är ett tydligt exempel på hur utredaren redan innan samtalet faktiskt helt omedvetet kategoriserat kunden. Ser man språket som en identitetsordning utifrån ett intersektionellt perspektiv så kan det uppfattas att just i den stunden och i den situationen upprätthålls spänningarna och motsättningarna som råder för personer med annan härkomst (jfr Lykke 2005:2, Fornäs 2005:57f). Som nämnts tidigare så menar Foucault att den disciplinära maktens främsta kännetecken är att den verkar normaliserande, det vill säga att individen korrigeras, bedöms och tvingas anpassa sig till ett önskat beteende. Individen bedöms sedan därefter om denne ska ses som avvikande från det normala beteendet eller inte (jfr Foucault, 1987:214 ff, Foucault efter Nilsson, 2008:90). Här kan det svenska språket ses som normaliserande. Att behärska språket i det land man bor i är det ”normala”. Kunden bedöms som avvikande och annorlunda för att den bryter eller inte förstår det svenska språket, vilket i sin tur leder till att kunden kommer i direkt underposition i förhållande till utredaren. Den omedelbara konsekvensen blir ett maktutövande gentemot kunden. För att passera inom det ”normala” krävs det att kunden behärskar det svenska språket.

I diskussionen om kunden med utländsk bakgrund kan det inte bortses från att det finns en levande diskurs om invandraren. Jag tänker dock att diskursen om invandraren skiljer sig åt i olika grupper i samhället men att det ändå finns en levande och vedertagen diskurs om invandraren som annorlunda. Denna diskurs kan inte utredaren ställa sig utanför utan, istället påverkar den utredaren, om än på ett omedvetet plan (jfr Foucault efter Nilsson 2008:63f). Utredaren passar själv inom ramen för diskursen, som ”den icke annorlunda” och utövar på så sätt makt gentemot den som ses som annorlunda.

Diagnos och psykisk hälsa

I det här avsnittet diskuteras vilken betydelse psykisk hälsa som kategori kan sägas få i utredarnas förberedelse före och sen under ett samtal med en kund, och hur denna kategorisering i förlängningen blir en del i utövandet av disciplinär makt.

Samtliga av mina informanter nämnde att det som påverkade dem mest innan ett samtal eller under ett samtal är om denne har en psykisk diagnos. De tänker mer på hur de uttrycker sig. De pratar tydligare och går lugnare fram i samtalet. En av informanterna sade: ”Om personen har någon väldigt svår psykisk sjukdom, då kan man tänka att man ska vara lite försiktigare, det kan vara något psykiskt som gör att de far illa om man ringer”. Medan en annan informant sade: ”Man kanske inte ropar Hejsan, här var det från Försäkringskassan om det är en psykisk diagnos, man har kanske en mer dämpad... då går man lite lugnare fram kanske”.

Sett utifrån Goffmans teori om stigma så kan mina informanters svar tolkas som att utredaren i förhållandet till en kund med psykisk diagnos redan innan samtalet kategoriserar in kunden och intar en särskild attityd. Utredaren är försiktigare, går lugnare fram och är mer dämpad i samtalet (jfr Goffman, 1972:11ff). Det finns också en levande diskurs om psykisk ohälsa, även om diskursen har förändrats genom åren och idag har ändrats till det mer positiva, så finns det likväl en rådande diskurs som innebär att den med psykisk ohälsa ses som avvikande. Detta är inget som utredaren kan ställa sig utanför utan snarare något som utredaren förhåller sig till (jfr Foucault efter Nilsson, 2008:53f). I sin tur kan detta resultera i att en rad känslor väcks hos utredaren innan de ska kontakta en kund med psykisk ohälsa och därmed även rad föreställningar som det egentligen inte finns någon grund för. Ytterligare konsekvens av detta blir ett direkt maktutövande från utredaren sida.

En av informanterna uttryckte:

”Ringer jag till någon med en svår psykisk diagnos så är det ju..... så tänker man ju också mer på hur man uttrycker sig kanske. Men om det är någon som till exempel, där det framkommer att man har svårt för att ha kontakt med andra människor, svårt i sociala sammanhang så kanske man inte. (suck) Vad ska jag säga? Man, man är lite restriktiv med vad man frågar kanske. I vissa fall känner man till och med att det kanske inte är så bra att ringa, kanske bättre med ett brev så de får sitta i lugn och ro och läsa och få hjälp. Men man kan inte ha förutfattade meningar om hur personen kommer att vara, men när det gäller psykiska diagnoser så är jag försiktig, vill inte skapa oro hos dem”.

Här har utredaren kategoriserat in kunden med psykisk ohälsa och intagit en särskild attityd gentemot kunden. Hen vill inte skapa oro och är mer restriktiv med vad hen frågar.

Informanterna tilldelar kunden förutbestämda egenskaper, som bygger på kulturella föreställningar, som t.ex. att den med psykisk ohälsa är orolig, har svårt att ha kontakt med andra människor och att de är så sköra att man faktiskt kan skada kunden om de inte är försiktiga. En informant menade att det till och med i vissa fall kan vara bättre att skicka ett brev till kunden än att ringa. Detta innebär inte bara att det inskränker kundens möjlighet att ställa frågor till utredaren utan att de får även vänta längre på informationen då brevet måste skickas och postgången är långsammare än ett telefonsamtal skulle ha varit. Utredaren har därmed helt omedvetet tagit till diskriminerande åtgärder som i sin tur innebär att de inskränker kundens handlingsmöjligheter (jfr Goffman, 1972:11ff).

Erving Goffman menar vidare att personer som är medvetna om att de har ett visst stigma många gånger medvetet försöker dölja sitt stigma av den anledningen att de vill minimera den påverkan som stigmat kan ha i mötet med andra (jfr Goffman, 1972:109). I kontakten med utredaren på enheten kan kunden inte dölja sin psykiska diagnos då det många gånger är läkarintyget som är anledningen till att kunden kontaktas. Allt blir synliggjort, medan utredaren är en anonym betraktare. Att vara den som betraktar innebär att vara ett aktivt subjekt, medan den som betraktas är ett passivt objekt, vilket resulterar i att utredaren innehar en maktposition i relation till kunden med psykisk ohälsa. Utredarna vill väl när de säger att de är försiktigare i kontakten med en kund med psykisk ohälsa, men i själva verket blir resultatet tvärtom. Det blir ett maktutövande då utredaren tar sig rätten att bestämma att de måste vara mer försiktig och restriktiv i frågorna, eller att de bestämmer att faktiskt inte ringa det där samtalet utan istället skickas ett brev (jfr Fioretos, Hansson & Nilsson, 2013). Paralleller kan också dras till Foucaults tankar om maktens mikrofysik. Personen med psykisk ohälsa har i alla tider setts som avvikande. Utredaren har redan i förväg klassificerat kunden till följd av rådande diskurs och kulturella föreställningar, och behandlar därmed kunden annorlunda. Utredarens förhållningssätt, t.ex. att de pratar försiktigare, lite mer dämpat blir i all sin välmening och just i den stunden maktutövning. (jfr Foucault, 1987:36f).

Precis som i diskussionen om kunden med utländsk bakgrund kan kunden med psykisk ohälsa gå miste om värdefull information av den anledningen att utredaren har föreställningar om ”den andre” som innebär att de intar en attityd där de väljer att gå lugnare fram i samtalet och är mer restriktivare med vad de frågar. Utredaren vill skydda kunden men egentligen innebär det att kunden får andra förutsättningar än den som t.ex. bara brutit ett ben, och kunden kommer i alltmer underordnad position.

Både Hammarlin samt Frykman och Hansen tar upp att den som är sjuk på något sätt får sin sociala status förändrad och flyttas åt sidan från den ”normala och vanliga” världen

Man blir främling i en bekant värld (jfr Hammarlin 2008:108, Frykman & Hansen 2009:23). Hammarlin tar även upp hur svårt det kan vara att inför omgivningen stå för en diagnos med psykiska och psykosomatiska symtom och visar vilken utsatt position de här människorna hamnar i, hur de hamnar i dubbelt utanförskap. Inte nog med att de är sjuka, de har även en diagnos med psykisk ohälsa vilket är ytterligare ett stigma (jfr Hammarlin 2008:108). Jämför detta resonemang med de kunder som utredaren på enheten har kontakt med så kan vi med detta resonemang påstå att dessa kunder har ett tredubbelt utanförskap då de inte bara är sjuka, de har även en psykisk diagnos och dessutom står de utanför arbetsmarknaden. Skulle man gå ett steg längre och titta på det ur ett intersektionellt perspektiv så kan kunden samtidigt ha svårigheter med språket, en psykisk ohälsa och vara arbetssökande samt tillhöra en viss ålderskategori som påverkar situationen. Alltså en rad identitetsordningar som korsas och konstrueras och sätter kunden i en direkt och komplex underordnad position gentemot utredaren.

3. Sammanfattning och avslutande diskussion

3.1 Sammanfattning

Syftet med denna studie har varit att ur ett maktperspektiv studera hur försäkringsutredarna förbereder och förhåller sig till kunden utifrån de förkunskaper om kunden de redan har tex. om ålder, kön, nationell bakgrund, psykisk hälsa, och hur dessa förkunskaper inverkar på hur de bemöter kunden.

Min studie visar att utredaren både medvetet och omedvetet kategoriserar kunderna och tillskriver dem egenskaper utifrån stereotypa föreställningar och rådande diskurser. En viss medvetenhet finns hos mina informanter att kategorisering av kunden sker men många gånger sker det helt omedvetet. Informanterna sa själva att de t.ex. gör mer förberedelser, och att de tänker mer på hur de talar i samtalet med en kund med utländsk bakgrund eller med en kund med psykisk ohälsa än vad de gör i relation till kundens ålder och kön. De menar att kön och ålder inte är något de lägger så mycket vikt vid. Min tolkning av detta är att det i dessa fall snarare handlar om en mer omedveten kategorisering, då det i intervjuerna har framkommit att utredaren omedvetet har tillskrivit kunden vissa egenskaper kopplat till kundens kön och ålder. För att ta ett exempel ur min empiri så i en diskussion var det kvinnan som tillskrevs uppgivenhet, utmattningssyndrom och fibromyalgi.

Studien har även visat att ett utländskt namn är en grund för att hamna i en viss förutbestämd kategori, en kategori som bygger på föreställningar och rådande diskurs om hur en person med utländsk bakgrund är, i detta fall att en kund med brytning inte heller förstår. Utredaren talar med ett enklare språk och går lugnare fram i samtalen. Detta görs i all välmening för att skydda och hjälpa kunden, vilket i förläggningen innebär en maktutövning då kunden kan missa information och får inte samma möjligheter som en kund som talar flytande svenska av den anledningen att utredaren tror att kunden inte förstår.

Även psykisk ohälsa är något som utredarna har kulturella föreställningar om, t.ex. en rädsla för att människor med psykisk ohälsa är sköra och att det måste handskas extra försiktigt med. Utredaren väljer ibland av detta skäl att istället för att ringa skicka ett brev. Utredaren tar även här likt i kontakten med en kund med utländsk bakgrund i alls sin välmening till diskriminerande åtgärder som kan drabba kunden negativt. Resultatet kan vara dels att kunden får vänta länge på information då det tar längre tid att skicka ett brev, och dels att kunden inte har någon möjlighet att ställa frågor direkt till utredaren, vilket de kunde gjort

i ett telefonsamtal. Det innebär att kunden bemöts på direkt motsatt sätt än vad tanken från utredaren varit från början, dvs. välviljan att skydda kunden blir istället ett maktutövande.

Resultatet av min undersökning visar därmed att ha en utländsk bakgrund eller en psykisk ohälsa fortfarande är ett stigma i vårt samhälle, och att det är lätt att ha förutfattade meningar om kunder som representerar dessa kategorier utifrån de diskurser som råder och utifrån kulturella föreställningar om dessa två olika kategoriserande grupper.

3.2 Avslutande diskussion

Makten har visat sig närvarande på många plan, dels på ett medvetet plan om den makt utredaren faktiskt har som myndighetsperson, dels att det även på ett omedvetet plan ständigt görs makt. Många av informanterna tänker inte på mikromakten, den makt som de genom sitt sätt att prata och uttrycka sig på också är ett sätt att göra makt på. Två av mina informanter pratar dock om empati och att man kan frångå yrkesrollen lite dvs. makten att inte utnyttja sin makt. Jag tänker att det är den omedvetna makten som är den mest riskfyllda och farliga makten. Välbekanta strategier och rutiner som är väl inarbetade i arbetet resulterar i att maktutövandet är och förblir helt omedvetet för utredaren dvs. hur utredaren kategoriserar och bemöter kunden, hur mycket information utredaren väljer att ge påverkar den makt utredaren ger kunden och vilken position utredaren sätter sig själv i. Kategoriseringen innan och bemötandet i just den specifika situationen kan sätta utredaren i både under -och överordnad position gentemot kunden, beroende på hur och vilken information utredaren ger och hur de bemöter kunden i samtalet.

Utifrån resultatet av denna studie kan man tänka sig att både jag och mina kollegor kan bemöta kunderna utifrån kundlöftena på ett mer medvetet sätt. Vi kan t.ex. göra det tryggare för en kund genom att inte placera dem i en förutbestämd och stereotyp kategorisering, utan istället försöka ha ett vara öppet sinne när vi ringer ett samtal. Vi kan även göra det enklare för t.ex. en kund med ett utländskt namn genom att ringa det där samtalet stället för att skicka ett brev. Vi kan kanske överlag bli mer medvetna om vilken makt vi egentligen har som statstjänstemän och då syftar jag till stor del på den mikromakt som ständigt är närvarande i telefonsamtalet med en kund. Framförallt tror och hoppas jag att resultatet av denna studie kan få oss att bli mer reflekterande över oss själva, att det vi tycker är ett självklart bemötande kanske inte alltid är självklart för kunden. Jag tänker också att resultatet av denna studie kan vara ett levande material bland mig och mina kollegor och

möjligen en startpunkt för en diskussion som kan leda till ett förbättringsarbete på Försäkringskassan.

3.3 Fortsatt forskning

När jag gått genom mina intervjuer om och om igen, kan jag i efterhand se hur jag ibland inte har fångat upp uttalande och diskussioner som jag nu i efterhand önskat att jag gjort. Jag kunde ha utvecklat frågorna mer och frågat vidare i vissa situationer. Jag har vid något tillfälle gått vidare till nästa fråga istället för att fråga vidare. Hade jag gjort detta kanske resultatet hade sett annorlunda ut än vad det gör.

Denna uppsats har väckt mycket nyfikenhet hos mig. Jag hade därför tyckt det varit intressant att gå djupare och gjort en större forskning om ämnet för att se hur resultatet hade blivit. Det hade varit av stor vikt att även ha med kundens perspektiv i uppsatsen. Då hade en jämförelse mellan utredaren och kundernas uppfattningar gjorts och man hade kunnat arbeta mer aktivt och levande med kundlöftena. Jag tänker också att en fördjupning av omedvetenheten kring könets betydelse i mötet med kunden hade varit intressant att arbeta vidare med. Vad är det som gör att vi som utredare tror att könet inte har någon betydelse i vårt förhållningssätt och hur upplever våra kunder det? Hade resultatet sett annorlunda ut om man intervjuat fler? Listan kan göras lång på hur man kan gå vidare med detta ämne. Om jag nu inte själv kan få svar på de här frågorna så är min förhoppning att någon annan tar över och forskar vidare om detta.

4. Käll- och litteraturförteckning

4.1 Arkiverat material

Privat ägo (författaren)

Sex stycken intervjuer med utredare på Försäkringskassan gjorda i samband med detta examensarbete.

4.2 Internet

<https://www.forsakringskassan.se> (Försäkringskassans hemsida)

4.3 Litteratur:

Ahrne, Göran 2010: Intersektionalitet. I: Edling, Christofer & Liljefors, Fredrik (red) *Ett delat samhälle: makt, intersektionalitet och social skiktning*. Malmö: Liber

Ehn, Billy och Löfgren, Orvar 2001: *Kulturanalyser*. Malmö: Gleerups

Ehn, Billy och Löfgren, Orvar 2007: *När ingenting särskilt händer. Nya kulturanalyser*. Eslöv: B. Östlings bokförlag Symposion

Ejvegård, Rolf 1996: *Vetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur

Fioretos, Ingrid, Hansson, Kristofer och Nilsson, Gabriella 2013: *Vårdmöten. Kulturanalytiska perspektiv på möten inom vården*. Lund: Studentlitteratur

Fioretos, Ingrid 2009: *Möten med motstånd*. Lund: Institutionen för kulturvetenskaper, Lunds Universitet.

Fornäs, Johan 2005: Röster som gjorde skillnad. Korsande identifikationer i folkhemmets populärkultur. I *Kvinnovetenskap Tidskrift (KVT)*, nr 2–3, s. 57–68. Tillgänglig på internet: <http://www.politiken.se/tidskrifter/tgv/kvt0502-5.pdf>

Foucault, Michel 1987: *Övervakning och straff. Fängelsets födelse*. Lund: Arkiv

Frykman Jonas och Hansen Kjell 2009: *I ohälsans tid*. Malmö: Carlssons

Fägerborg, Eva 1999: Intervjuer. I Kaijser, Lars och Ölander, Magnus (red.) *Etnologiskt fältarbete*. Lund: Studentlitteratur

Goffman, Erving 1972: *Stigma, den avvikandes roll och identitet*. Stockholm: Nordstedts

Hammarlin Mia-Marie 2008: *Att leva som utbränd. En etnologisk studie av långtidssjukskrivna*. Stockholm/Stephag: B. Östlings bokförlag Symposion

Krekula, Clary, Närvänen, Anna-Liisa och Näsman, Elisabet 2005: *Ålder i intersektionell*

analys. I *Kvinnovetenskap Tidskrift* (KVT), nr 2–3, s. 81–94. Tillgänglig på internet:
www.politiken.se/tidskrifter/tgv/kvt0502-7.pdf

Lykke, Nina 2005: Nya perspektiv på intersektionalitet. Problem och möjligheter. I
Kvinnovetenskap Tidskrift (KVT), nr 2–3, s. 7–17. Tillgänglig på internet:
<http://www.politiken.se/tidskrifter/tgv/kvt0502-2.pdf>

Nilsson, Roddy 2008: *Foucault- en introduktion*. Malmö: Egalité

Pripp, Oscar. 1999: Reflektioner och etik, I: Kaijser, Lars och Ölander, Magnus(red.)-
Etnologiskt fältarbete. Lund: Studentlitteratur