



LUNDS
UNIVERSITET

Socialhögskolan

Missnöjesrörelser i den svenska välfärdsstaten

En studie av "Försäkringskassanupproret!"

Simon Sandberg
Fredrik Kjellman

Kandidatuppsats (SOPA 63)
Aktuell termin (VT 2020)
Handledare: Håkan Johansson

Abstract

Authors: Fredrik Kjellman, Simon Sandberg

Title: Protest movements in the Swedish welfare state. A study of
“Försäkringskassanupproret!”

Supervisor: Håkan Johansson

The purpose of this bachelor thesis is to examine posts in the facebook group “Försäkringskassanupproret!” and it’s discontent with the Swedish Social Insurance Agency as a part in a larger critique of the welfare state and its institutions. To do this we developed a theoretical framework out of the literature surrounding grievance and framing through which we analyzed our research material. The material in question consists of personal stories posted under the tag in question. We argue that the group's goals remain flimsy at best and undefined at worst, mainly working as a group founded on discontent and perceived wrongs. The difficulty observed is mainly found to be the groups inability to properly diagnose the source of their discontent and create a prognosis and a motivation to act. Our conclusion is that the critique put forth by the facebook group towards the agency in question is inadequate in being able to properly achieve any substantive change.

Keywords: social protest movements, digital protests, swedish social insurance agency, grievance, framing.

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
1.1 Problemformulering	4
1.2 Syfte och frågeställningar	6
2. Kunskapsläge	7
2.1 Proteströrelser– en historisk bakgrund	7
2.2 Den digitala arenan	9
2.3 Om Försäkringskassan	9
3. Teoretiska utgångspunkter	11
3.1 Kunskapsteoretisk ingång och diskursanalytiska begrepp	11
3.2 Grievance	11
3.3 Framing	16
4. Metod och metodologiska överväganden	17
4.1 Metod och empiri	17
4.2 Generaliserbarhet och tillförlitlighet	19
5. Forskningsetiska överväganden	21
5.1 Etiska överväganden	21
6. Resultat och analys	24
6.1 Systemets obegriplighet och godtycklighet	23
6.2 Handläggaren som skuldbärare	26
6.3 Att inte bli lyssnad eller trodd på	29
6.4 Välfärdsstatens svek	31
6.5 Avslutande analys	34
7. Avslutande diskussion	38
Referenslista	41
Bilaga 1– Kodningsschema	47

1. Inledning

1.1 Problemformulering

I ett försök att sammanfatta 2010-talet publicerade National Public Radio, ett amerikanskt public service-radiobolag, på nyårsafton 2019 en artikel på sin hemsida med rubriken “The 2010s: A Decade Of Protests Around The World” (Harbage & Bloch, *National Public Radio*, 2019). Det började med den arabiska våren och Occupy Wall Street och avslutades med de Gula västarnas protester i Frankrike och Greta Thunbergs skolstrejk för klimatet, för att nämna några.

Sverige har inte varit ett undantag från protester och manifestationer mot ekonomiska åtstramningar. I oktober 2018 hölls under namnet “Äldrevårdsupproret” en demonstration mot nedskärningar inom äldre vården i Luleå. Aktionen startades av personal inom verksamheten och stöttades av anhöriga till personer som bor inom äldre vården (Hjertström & Jones, *Sveriges Television*, 2018). I juni 2019 samlades mellan 4000 och 5000 personer för att demonstrera mot nedläggningen av BB i Karlskoga (Widestrand, *Aftonbladet*, 2019). I februari 2020 demonstrerade ett åttiotal lärare, sjuksköterskor och undersköterskor i Norrtälje mot vad de upplever som en alltför pressad arbetssituation, något som de skyller på politiska beslut om åstramningsåtgärder (Walukiewicz, *Sveriges Television*, 2020). BB-Ockupationen av Sollefteå sjukhus har i januari 2020 pågått i 3 år, en protest mot nedläggningen av förlossningsvården i staden (Mattisson, *Expressen*, 2019). Sedan maj 2019 organiseras ett uppror mot Försäkringskassan i facebookgruppen “Försäkringskassanupproret!”, en relativt stor grupp med ett medlemsantal på ungefär 68 000 (i skrivande stund, 3 april 2020).

Försäkringskassan grundades i sin nuvarande form 1 januari 2005 med en sammanslagning av de tidigare länsförsäkringskassorna (Prop. 03/04:69). Verksamheten administrerar sjukförsäkringen som är allmän och enligt lag sedan början av 1960-talet. Den har sett olika ut och genomgått flertalet förändring på olika sätt under årens lopp, inte minst på grund av att utgifterna för socialförsäkringen uppgår till ca 20 procent av den årliga statliga budgeten (Försäkringskassan, 2018). SOM-institutet har i sina mätningar kunnat fastställa att

förtroendet för Försäkringskassan hos den svenska befolkningen har minskat under det senaste decenniet (Norén Bretzer, 2015; Wennerhag, 2019). Den akademiska världen har inte bara observerat denna förändring, utan även i form av olika studier försökt förklara varför denna förändring skett. Förslag till förklaringsmodeller är flera, bland annat återfinns New Public Management eller en allt högre grad av individualisering av samhället, samt att nya, snävare och hårdare regelverk styr vem som har rätt till sjukpenning (Stendahl, 2015).

Relationen mellan den välfärdsproducerande staten och den servicemottagande medborgaren är ett återkommande tema i den vetenskapliga litteraturen om sociala problem. Bland annat så har flera studier undersökt anledningarna till det minskade förtroendet för Försäkringskassan (Holmgren, Rosstorp & Rohdén, 2018; Müssner, 2012). Relationen mellan medborgare och stat– i detta fall uttryckt som den enskilde och Försäkringskassan– tycks vara problematisk i flera avseenden. I Holmgren, Rosstorp och Rohdén (2018) studie intervjuas personer med erfarenhet av sjukförsäkringen. Såväl strukturella som individuella faktorer beskrivs av studiedeltagarna som bidragande för den negativa utvecklingen av förtroendet för Försäkringskassan hos allmänheten. Denna välfärdsrelation tycks lida av en brist på tillit som uttrycks i en upplevd osäkerhet över vem som blir beviljad sjukpenning eller inte och att Försäkringskassans arbete saknar transparens. Utöver detta visar Holmgren, Rosstorp och Rohdén (2018) att medborgare upplevt känslor av maktlöshet inför myndigheten vilket försämrat deras hälsa.

Syftet med denna studie är att undersöka det missnöje som kommer till uttryck i relationen mellan medborgare och välfärdsstaten och hur det missnöjet eventuellt kan leda till någon förändring. Utvecklingen av sociala medier ger nya arenor för medborgare att uttrycka sitt missnöje och samla sig i olika facebookgrupper och nätverk på internet. En konsekvens av den breda integrationen av sociala medier i vardagen av människors liv är en större tillgång till en plattform varigenom individer kan uttrycka sig och nå en bredare publik. Detta innebär att tröskeln för att kunna uttrycka ett missnöje eller att potentiellt mobilisera sig kring ett missnöje är markant lägre. I och med att sociala medier sannolikt kommer kvarstå och förbli en del av medborgares liv så är det troligt att uppror och protester kring missnöje av liknande slag kommer att uppstå även i framtiden. Med detta i åtanke har vi valt att genomföra en textanalys av inlägg som publiceras i facebookgruppen “Försäkringskassanupproret!”.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka vilka typer av missnöje som uttrycks inom “Försäkringskassanupproret!” som ett led i den allt vanligare kritiken mot välfärdsstaten och dess institutioner. Uppsatsen arbetar med begreppen frames och grievance för att analysera missnöjets funktioner (frames) och missnöjets betydelser (grievance).

Utifrån detta ämnar vi försöka besvara följande frågeställningar:

- Hur inramas missnöjet med Försäkringskassan i inläggen?
- Hur formuleras missnöjet inom dessa inramningar?
- Vilka slutsatser kan vi dra kring “Försäkringskassanupprorets!”
förutsättningar att uppnå reell förändring?

2. Kunskapsläge

“Försäkringskassanupproret!” förekommer i sig inte i den vetenskapliga litteraturen som publicerats, i varje fall inte när denna uppsats skrivs. Facebookgruppen utgör uppsatsens studieobjekt, men för att presentera tidigare forskning och det generella kunskapsläget behöver vi röra oss någon annanstans. Så för att visa den kontext utifrån vilken vi vill förstå “Försäkringskassanupproret!” förs i detta kapitel en diskussion om det generella kunskapsläget gällande sociala rörelser och protester. Det avsnittet följs sedan av en presentation av tidigare forskning kring myndigheten Försäkringskassan för att ge läsaren den kontext som “Försäkringskassanupproret!” befinner sig i.

I litteratursökningarna som gjorts har sökorden varit följande – dessa har i vissa fall även kombinerats med varandra: “Grievance”, “social movements”, “anti-austerity” “anti-austerity movements”, “försäkringskassan”, “swedish social security”, “protest movements”, “collective identity” och “Digital grievances”. De databaserna som använts i sökningarna var LubSearch samt Google Scholar och Libris.

2.1 Proteströrelser– en historisk bakgrund

Magnus Wennerhag (2017) presenterar en sammanställning över hur sociala rörelser definieras inom den samtida forskningen. En social rörelse menar han utgörs av informella nätverk mellan organisationer och individer som hålls samman av en kollektiv identitet och gemensamma handlingar. Sociala rörelser uppstår som ett svar på politiska, kulturella eller sociala konflikter med målsättning genomdriva eller motverka förändringar inom området. Aktörerna inom sociala rörelser riktar ofta kritik mot den politiska makten i form av offentliga institutioner, men även mot andra viktiga samhällsaktörer och gör detta genom att använda sig av icke-institutionella former av handlande. Intensiteten i en rörelses aktioner och tillströmningen av anhängare brukar variera över tid (Wennerhag, 2017).

I Sverige är funktionshinderrörelsen ett tydligt exempel på en social rörelse som uppnått politisk förändring. Under 1960- och 70-talet formulerades krav på att samhället skulle

motverka de hinder och den diskriminering som personer med funktionshinder mötte i sin vardag. Rörelsen tog avstånd från de rådande förklaringsmodellerna som präglades av ett medicinskt tänkande. Istället användes en relativ förklaringsmodell som fokuserade på samhällets ansvar att inkludera personer med funktionshinder. Den svenska funktionshinderrörelsen gjorde frågan om funktionshinder till en politisk fråga, detta skedde dock inte i ett vakuum i förhållande till omvärlden utan rörelsen påverkades av medborgarrättsrörelsen i USA (Bahner, 2017).

Forskare har kunnat observerat framväxten av en så kallat “new social movement” (NSM) från 1960-talet fram till nu som skiljer sig från den gamla arbetarrörelsen av den mer marxistiska traditionen. Det som utmärker dessa nya rörelser är ett större fokus kring motkultur, kön/genus, sexualitet, etnicitet, spiritualitet, miljö, djurrättsaktivism, mänskliga rättigheter m.m (Buechler, 2013). Dessa NSM kan i sin tur uppfattas som en respons till – alternativt betingade av – framväxten av det postindustriella och post- eller senmoderna samhället. Vidare utmärks NSM även av en politisering av vardagslivet, formuleringen av nya postmaterialistiska värderingar, kulturella och symboliska former av motstånd samt en decentraliserad organisering med formuleringen av kollektiva identiteter (Buechler, 2013).

I kölvattnet av den ekonomiska krisen 2008 uppstod nya typer av proteströrelser gentemot de politiska åtstramning som följde, *Indignados* (i Spanien och Grekland) och Occupy-rörelsen (framförallt i USA) som de två tydligaste exemplen (Peterson, Wahlström & Wennerhag, 2015). Författarna skriver att det inte går att bortse från materialistiska anledningar till att sådana proteströrelser sätts igång. Rörelserna som sådana kallas för “anti-austerity movements”, då de ställer sig emot ekonomiska åtstramningar (Peterson, Wahlström & Wennerhag, 2015). Till denna typ av missnöjes- och proteströrelser ställs även “De gula västarna” (Lobera, 2019). Vidare skriver Lobera (2019) om hur dessa rörelser som visar missnöje och grievance gentemot *eliten* och den politiska makten, själva inte verkar vara politiskt anstruktna (bortsett från att de är etablisemangskritiska). Det verkar snarare som att dessa rörelser gör en poäng av att “mobilisera utan flaggor”. För att förstå hur detta missnöje uttrycks menar Lobera att kopplingen mellan den ekonomiska respektive politiska krisen är central (ibid.).

2.2 Den digitala arenan

Ny teknik förändrar människors beteenden vilket också är fallet med den nya digitala kommunikationstekniken, bland annat via sociala medier. Sociala medier erbjuder en ny arena för människor att mötas på. Earl et al (2015) har skrivit om hur denna teknik kommit att påverka protester och sociala rörelser. De menar att en viktig aspekt av den nya kommunikationstekniken är en slags kortlivad protest, blixttaktivism, som inte kräver mycket av dess deltagare i form av exempelvis e-postlistor, digitala namninsamlingar till protestlistor, överbelasta en internetserver och virala kampanjer (ibid.). Författarna menar vidare att denna typ av digitala protester skiljer sig från tidigare sociala rörelser då de är större i antalet deltagare men kortare i tidsomfattning. De lyfter också en kritik mot att dessa typer av protester som kallats för "slacktivism", en sammansättning av de engelska orden för slöflock och aktivism. Författarna menar att det är felaktig utifrån att denna typ av kritik ofta bygger antaganden om att blixttaktivism inte kan vara framgångsrik och/eller att gatuaktivism alltid är framgångsrik. Författarna menar att inget av dessa antaganden har stöd i den vetenskapliga litteraturen (ibid.).

2.3 Om Försäkringskassan

Attitydmätningar har kunnat fastställa att förtroendet för Försäkringskassan minskat och missnöjet ökat mellan åren 1999-2009 (Hensing, Holmgren & Rohdén, 2010). Vidare har undersökningar visat på att trenden i missnöjet gentemot Försäkringskassan bryter mot mönstret som ser en generell ökning i förtroende för andra samhällsinstitutioner (Hensing, Holmgren & Rohdén 2010,). Andra forskare har även poängterat hur Försäkringskassans ansvarsområde genomgick förändringar under 2008 med införandet av rehabiliteringskedjan och vidare uppstramningar (Holmgren, Rosstorp & Rohdén 2018; Ståhl, Müssener, & Svensson, 2012). Myndigheten genomgick ytterligare förändringar 2016, då den bortre gränsen i sjukförsäkringen togs bort, samtidigt som den grundläggande inställningen om en fortsatt stark arbetslinje kvarstod (Hollertz, Jacobsson & Seing, 2018).

Tidigare forskning om attityder kring Försäkringskassan är bland annat Holmgren, Rosstorp och Rohdén (2016) "Confidence in public institutions: A focus group study on views on the Swedish Social Insurance Agency". Studien bygger på material från intervjuer i fokusgrupper,

där syftet var att undersöka förtroendet för Försäkringskassan hos personer med erfarenhet av socialförsäkringen. Deltagarna i studien beskrev ett systemskifte som skett i Försäkringskassans arbete där rättssäkerheten nedprioriteras till förmån för godtyckliga bedömningar och en minskad transparens. Deltagarna menade att bemötandet från myndighetens representanter också påverkade deras förtroende negativt. Vidare så framkommer det att deltagarna upplevt sårbarhet i relation till Försäkringskassan samt att de inte blivit lyssnade på eller betrodna, vilket försämrat deras hälsa. Författarna sammanfattar i sin diskussion att den politiska styrning av myndigheten måste bli tydligare och likaså att handläggningen ska vara rättvis och transparent (ibid.). En intervjustudie av Isa Moldvik (2019) styrker dessa resultat. Moldvik kom i studien fram till att många inte känner till sina rättigheter och skyldigheter i relation till sjukförsäkringen och att det för dem är svårt att veta vart de ska vända sig för att få relevant information. Deltagarna i studien uttryckte att de själva upplevde att de var tvungna att ta ett stort ansvar i processen med Försäkringskassan, vilket Moldvik i sin slutsats menar kan hindra återgång i arbete om ansvaret tränger undan den egna rehabiliteringen (Moldvik, 2019).

Studier har funnit att även om inkomstbortfallsprincipen i sig inte nödvändigtvis är rubbad så har skyddet för etablerad position trots allt försvagats (Stendahl, 2015). Stendahl finner i sin forskning om socialförsäkringen mellan år 2002-2012, att inkomstbortfallsprincipen fortfarande upprätthålls under kortare sjukfall samt under mycket svåra sjukfall, förutsatt att den insjuknade lön inte överstiger takbeloppet. Däremot noterar hon en ökad skillnad mellan lön och ersättning, ett ökat krav på omställning, en ökad detaljreglering samt begränsade tolkningsmöjligheter (Stendahl, 2015). Hon drar slutsatsen att den nuvarande reglering av sjukförsäkringen inte längre kan sägas vara förankrad i de värden kring skyddet för etablerad position (ibid.).

3. Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel presenteras de teoretiska utgångspunkter som vi kommer att använda vid analysen vårt material. Utifrån våra frågeställningar om att undersöka det digitala fenomenet “Försäkringskassanupproret!” som en social rörelse kommer resterande av detta avsnitt följande två teoretiska utgångspunkter presenteras som möjliggör vår analys. Dessa är *grievance* samt *framing*.

3.1 Kunskapsteoretisk ingång och diskursanalytiska begrepp

Det kunskapsteoretiska perspektivet som ligger till grund för denna studie är konstruktivistiskt orienterad. Detta innebär att vi lägger fokus mer på de verkligheter och åskådningar som förmedlas och återskapas av medlemmarna i facebookgruppen (Bryman 2018). Vidare för att underlätta i vår analys av forskningsmaterialet och som komplement till *framing* kommer vi att använda oss av de diskursanalytiska begreppen *nod* och *subjektsposition* som myntat av Laclau & Mouffe. Nod används för att förstå hur tecken kan ha en viss innebörd och relation (negativ eller positiv) till andra tecken (Bergström & Boreus, 2012). Exempelvis så har tecknet “handläggare” länkar till byråkrati, inflexibilitet och likgiltighet. Subjektspositioner innefattar i denna mening hur subjektet positioneras inom en viss diskurs (Bergström & Boreus, 2012). Dessa kan vara till exempel att en person är sjuk eller arbetsoförmögen vilka bägge förutsätts vara underställda Försäkringskassan.

Poängen är i andra ord inte att göra en renodlad diskursanalys. Snarare handlar det om att lyfta hur subjektspositionerna och noderna i analysen– vare sig i relation till andra subjekt eller institutioner– påverkar “inramningen” varigenom Försäkringskassan uppfattas och förmedlas i inläggen.

3.2 Grievance

David A. Snow definierar *grievance* som ett anspråk på något som besvärar mottagaren av en upplevd orättvisa. Dessa besvär åtföljs i regel av missnöje samt känslor som fruktan, moralisk

chock, upprördhet och ressentiment (Snow, 2013). Med andra ord är grievance en påtaglig känsla och den primära motiverande kraften för mobiliseringen av en rörelse (ibid.).

Vidare skiljer Snow (2013) mellan två typer av grievance, individuell grievance respektive mobiliserande grievance. En individuell grievance upplevs av en enskild person och handlar om vardagliga saker som till exempel klagan över ens lön, ens chef, köer i trafiken eller i matbutiken. Mobiliserande grievances skiljer sig från denna vardagliga klagan på så vis att den är kollektiv, och upplevs av flera aktörer – både individer och organisationer – som tillräckligt stark för att inte bara forma en gemensam röst utan även leda till gemensam handling i syfte att förändra. Socialpsykologiska teorier kring grievance innefattar bland annat vad som kallas för “theory of relative deprivation” (vidare benämnt av oss som relativ deprivation) som länkar grievance till en persons upplevelse av att vara berövad något i relation till en viss standard. Detta har utvecklats vidare till att innefatta så kallade “personal deprivation” (personlig deprivation) och “group deprivation” (grupp deprivation). Vidare menar Snow (2013) att motivationen för uppror och protest växer i takt med att en grupps erfarenheter blir relevanta för ens egna (se tex. Stekelenburg & Klandermans, 2013). I vår analys kommer personlig deprivation och individuell grievance användas för att belysa samma sak. På samma sätt kommer mobiliserande grievance och gruppdeprivation användas för att belysa mer kollektiva fenomen. Andra teorier berör grievance från perspektivet av “theories of social justice” (vidare benämnt av oss som social rättvisa) som gör en distinktion mellan distributive (in)justice (distributiv rättvisa) och procedural (in)justice (procedurrättvisa), vilket kommer utgöra de två typer av orättvisa som vi kommer att använda i vår analys. Medans distributiv rättvisa är jämförelsebar med relative deprivation, det vill säga rättvisan av resultatet, syftar procedurrättvisa (eller processuell rättvisa) på rättvisa i beslutsfattandet och processen (ibid.). Medans den distributiva aspekten handlar om upplevelser av att inte fått något man anser sig förtjäna, det vill säga utfallet av en process, syftar den processuella aspekten om upplevelser av att ha blivit felaktigt bemött eller bedömd.

Värt att notera är att trots att *grievance*, speciellt mobiliserande grievance, anses vara en viktigt – om inte central – faktor i framväxten av sociala rörelser, har begreppet också kritiserats för att vara begränsat i dess förklaringsförmåga. Här brukar exempelvis frågor om rättigheter, statligt förtryck eller minskade ekonomiska möjligheter lyftas som bättre

förklaringsmodeller (Simmons, 2014). Som Simmons poängterar har mycket tidig litteratur berört grievance utifrån problematiska uppskattningar kring allvarlighetsgraden av grievance. Här följer vi istället i spåret av Simmons respektive Snow et al (1986) som menar på att man istället bör studera vilken mening som genomsyrar grievance i relation till frames (Snow et al, 1986; Simmons, 2014). Vidare menar vi att grievancebegreppet är relevant i den mån att vårt studieobjekt, "Försäkringskassanupproret!" är en missnöjesrörelse, vilket är tydligt inte minst med tanke på dess namn som uppmanar till uppror. Därför anser vi att grievance är både ett bra verktyg för att konkretisera och lättare analysera missnöje, men också ett bra komplement till framing.

För enkelhetens skull kommer vi hädanefter när vi hänvisar till det teoretiska begreppet grievance översätta det som missnöjesanledning. Anledningen till varför vi väljer denna översättning är att vi inte anser alternativa översättningar – som exempelvis *klagomål* – fångar begreppets innebörd lika bra. Medan klagomål hänvisar mer till yttrandet i sig av sitt missnöje innefattar missnöjesanledning snarare det som ger upphov till missnöje, eller det som är föremål för missnöje.

3.3 Framing

Vår huvudsakliga teoretiska utgångspunkt i denna uppsats är teoribildningen kring begreppet *framing* som presenteras av Snow och Benford (1988, 2000). Begreppet *framing* kommer ursprungligen från Gregory Bateson men dess applicering på sociala rörelser tillskrivs istället Erving Goffman (van Hulst & Yanow, 2016). Teorin används inom flera akademiska discipliner, bland annat konfliktlösning, lingvistik och psykologi (ibid.). Goffman (1986/1974) definierar i *Frame Analysis: An Essay on the Organisation of experience* "frames" (översatt *ramar*) som tolkningscheman som gör det möjligt för människor att uppfatta, identifiera och kategorisera de fenomen som observeras (Goffman, 1986). Snow och Benford (1988) menar att begreppet passar bra till att appliceras på sociala rörelser för att dessa rörelsernas praxis innebär just att inrama händelser och företeelser på ett specifikt sätt för att mobilisera och uppmärksamma potentiella "anhängare" till sin sak (Snow & Benford, 1988).

Vidare består denna inramning, enligt Snow och Benford (1988), av fyra dimensioner: core framing tasks, infrastructural constraints of belief systems, phenomenological constraints, samt cycles of protests. De så kallade “infrastructural constraints of belief systems” och “phenomenological constraints” berör den interna strukturerna av trossystemet respektive medlemmarnas fenomenologiska upplevelse av rörelsen (ibid.). Med “Cycle of protests” menas ett större sammanhang där liknande protester ingår, till exempel så kan protestcykel härledas till nya tekniska innovationer (ibid.). Utifrån denna uppsats omfattning och det material studien baseras på kommer vi inte använda oss utav dessa tre dimensioner. Med hänsyn till dessa villkor och omständigheter tror vi en sådan analys hade blivit alltför spekulativ. Därav kommer vi endast fokusera på “the core framing tasks”. Med det menas tre typer av inramningsprocesser; diagnostisk inramning, prognostisk inramning samt motivationsinramning. Den diagnostiska inramningen för en social rörelse handlar om att definiera det som är fel i samhället, samt det som beskylls vara problemets orsak (Snow och Benford, 1988). Prognostisk inramning går ut på att slå fast vad som behöver göras för att åtgärda problemet, men inte bara genom att presentera lösningar utan också genom att identifiera strategier, taktiker och målbilder (Snow och Benford, 1988). Slutligen har vi motivationsinramning som går ut på att inrama varför det är viktigt att engagera sig i att få till stånd en förändring, vari rörelsens moraliska grunder “iaktas” (Snow och Benford, 1988). Dessa tre typer av *frames*, eller inramningsprocesser, ska inte förstås som separata i förhållande till varandra utan snarare beroende av varandra. Hur en potentiell lösning av ett samhällsligt problem ser ut är beroende av problemformuleringen. Ett exempel är sysselsättningsgraden där den potentiella lösningen blir annorlunda om problemet ramas in som att det finns för många arbetslösa jämfört med om det finns för få arbetsplatser.

Som teoretiskt begrepp betraktat är framing inte heltäckande. Bland andra har Benford (1997) problematiserat teorin. I “An insider’s critique of the social movement framing perspective” skriver Benford att begreppet är välanvänt inom forskningen kring sociala rörelser olik dynamik men att det finns bristande evidens gällande dess giltighet. Benford menar att det inte finns forskning som pekar på negativa fall, det vill säga när försök till framing inte lyckats mobilisera individer in i sociala rörelser. Istället har studierna ofta innehållit cirkelresonemang om teorins giltighet där man utifrån lyckade mobiliseringar har identifierat de frames som använts och sedan dragit ett kausalt samband däremellan (Benford, 1997).

Vidare poängterar Benford att Frame analysis, så som Goffman formulerade det, är underutvecklad och hur följande författare snarare har varit tvungna att bygga på Goffmans ofullständiga ramverk (Benford, 1997). Vidare anser han även teoretiska och konceptuella oklarheter vara ett problem med framning där terminologin kan användas för väldigt olika empiriska ändamål (ibid.).

Det finns en viss tvetydighet i huruvida framningbegreppet ska uppfattas och/eller användas i grammatisk eller indexikal ändamål, där den tidigare hänvisar till strukturer av mening, och den senare som syftar på ett ramverk som sätter gränser för vad som är uppfattbart (Benford, 1997). Ett annat problem som observeras i litteraturen om framning (vilket utgör riktlinjer för oss kring vad vi bör undvika) är en tendens som Benford benämner "*reification*" (eller betingliggörande) där man talar om konstruerade ideer som om de existerade oberoende av processer av kollektiv tolkning. Frames behandlas med andra ord som statiska ting snarare än dynamiska processer av konstruktion (Benford, 1997). Reduktionism är ett annat problem, där frames presenteras som *endast* kognitiva scheman snarare än tolkningsmetoder som är socialt samt kulturellt konstruerad och betingat (Benford, 1997). Benford exemplifierar med att en feministiskt frame inte är ett kognitivt schema som en person föds med. Snarare så är detta ett sätt att definiera, "re-framea", och tolka verkligheten som är kollektivt skapad och förmedlad. Teoretiker går således en svår balansgång mellan reifikation och reduktionism. Balansgången kan förhandlas eller hanteras genom att fokusera på mänsklig interaktion, diskurs och den sociala konstruktionen av verkligheten.

Pamela E. Oliver och Hank Johnston (2000) har exempelvis kritiserat framningsteorier för att ofta fokusera på framning som ett instrumentalt verktyg varigenom man kan förstå hur aktörer eller "entreprenörer" kan "marknadsföra" sina ideer för att attrahera mobilisera och bygga sociala rörelser. Detta liknar Benfords egna observation kring fördomar inom framninglitteratur att betona nyckelaktörer inom rörelser (vad han benämner *elite bias*) (Benford, 1997). Då vår analys berör inlägg från medlemmar i "Försäkringskassanupproret!" snarare än nyckelfigurer eller admins så borde detta inte bli ett problem för oss.

Vidare har författarna kritiserat framning för att vara otillräcklig för att fånga ideologier men kan vara ett användbart komplement för detta. Ideologier fungerar ofta som frames, men de

båda är inte synonyma med varandra (Oliver & Johnston, 2000). Medan frames betonar kognitiva processer varigenom människor tolkar begripliggör händelser och omständigheter, står ideologier mer för ett större idé- och trossystemet i samhället. Ideologi som koncept omfattar de idéer som ligger till grund för formuleringen av en frame och författarna ifrågasätter vad framingteori bidrar med genom att använda frame som substitut för ideologi (Oliver & Johnston, 2000). Då vi studerar ett mindre samling individer menar vi dock att inramningar inbegriper mer än vad som hade fångats upp av en strukturell analys av idéer och ideologier som kommer till uttal i gruppen. I andra ord menar vi att en ideologisk analys förutsätter ett makro-orienterat perspektiv vilket inte passar vår analys som sker på mesonivå.

För vårt syfte är frames ett användbart verktyg då det möjliggör en analys av de missnöjen som formuleras och kommer till uttryck i vårt forskningsmaterial utan att bli så pass komplext som en större ideologisk analys hade potentiellt kunnat bli. Vilka uppfattningar och åskådningar kring välfärdsstaten och samhället manifesterar sig i inläggen, hur tolkar inläggsförfattarna den egna situationen och myndighetens roll i den och vilka eventuella problemformuleringar och förklaringsmodeller kommer till uttryck. Tack vare att allt mer litteratur använder sig av framingteori har vi dessutom ett stort teoretiskt underlag för vår undersökning. Utöver detta så hindrar en analys av frames oss inte från att dra intressanta slutsatser rörande eventuella ideologiska faktorer. Snarare så kan framing bidra med ett ramverk varigenom det är möjligt att börja observera bakomliggande idéer och antaganden som kommer till uttryck i materialet.

4. Metod och metodologiska överväganden

I detta avsnitt presenteras olika förutsättningar för det textmaterial som studien bygger på, hur det samlats in och hur urvalet har gått till. Avsnitten innehåller också en diskussion om val av analysmetod, dess styrkor och svagheter. Slutligen så förs även en diskussion om några av de etiska överväganden som är av relevans för studien.

Viktigt att notera är att vi inte kommer att ta bifogade bilder eller emojis i åtanke i vår analys, dels för vi valt att fokusera på skriven text, dels för att vi upplever att en sådan analys skulle överstiga denna forskningens ambitioner. Att göra en sådan analys skulle öppna upp till ett flertal nya möjligheter att analysera och tolka inläggen, men även nya svårigheter. Kanske på grund av kommunikationssvårigheter som kan vara inneboende i skriven text så har vardaglig kommunikation på sociala medier under senare tid använt sig allt mer av emojis för att förmedla exempelvis känslotillstånd eller för att underbygga det som författaren vill förmedla. Detta behöver inte presentera några större svårigheter i sig. Ibland tycks sådana tecken bara bekräfta det som redan uttrycks i skriven form, därav finns inga större tolkningsproblem. Det kan argumenteras att vi går miste av något i kommunikationen genom att ignorera denna aspekt av vissa inlägg. Däremot tror vi att en analys av bilder och emojis som är mer svårtydliga riskerar att öppna upp för diverse tolkningsfrågor som inte är av intresse för denna analys. Inlägg av ett sådan slag utgör en handfull inlägg som inte borde vara av någon märkbar vikt för denna analys.

4.1 Metod och empiri

Det material som kommer att ligga till grund för denna dokumentanalys är texter vilka publicerats som inlägg i facebookgruppen "Försäkringskassanupproret!". Alla inlägg som publiceras i denna grupp märks av gruppens administratörer med en tag baserat på inläggets innehåll och karaktär. Dessa är bland annat "juridik", "admin o moddinlägg", "berättelser", "diskussion", "medlemmars frågor", "artiklar", "våra aktioner" och "information". Efter att ha

gått igenom ett urval av inlägg med dessa taggar så valde vi att rikta in oss på de inlägg som märkts med “berättelser”. Detta gjorde vi av två anledningar, dels tagen i fråga hade flest inlägg, 550 stycken, och dels för att dessa inlägg på ett förtjänstfullt sätt bidrog till att svara på uppsatsens frågeställningar. Viktigt att ha i åtanke är att vårt val av att fokusera på berättelser i sig kan påverka resultatet. Om vi hade valt att fokusera på en tag som “diskussion” så hade prognosen eller motivationen utifrån framing kunnat bli mer uttalad, eller missnöjesanledning kommit till uttryck på ett annorlunda sätt. Vi har valt att inte ta med kommentarer till inläggen i denna uppsats, då materialet hade blivit för stort för att rymmas inom den tidsram denna uppsats har att förhålla sig till. Men utifrån de inlägg som skrivs i respons till tidigare inlägg kan vi märka av en viss grad av oenigheter i vad “Försäkringskassanupproret!” handlar om. För en studie med ett annat syfte skulle kanske kommentarerna kunna bidra till analysen på ett annat sätt. Berättelserna varierade utifrån att det var många olika inläggsförfattare, skiftande omfattning, innehåll och språklig affektnivå. Med andra ord är det material vi använt oss av “fylligt” och “rikt”. Vi laddade sedan ner inläggen till ett word-dokument för tvättning av materialet. Med målstyrt urval tar vi vår utgångspunkt i Bryman (2018) formulering. I denna mening kan vår urvalsmetod förstås som målinriktat i den mening att forskningsmaterialet väljs utifrån kriterier som ska möjliggöra att besvara våra frågeställningar. De inlägg som var under 200 tecken eller saknade uppenbar relevans för vår undersökning sållades bort vid en första genomgång. Saknad av uppenbar relevans kunde till exempel innebära att inläggen delade en annan persons berättelse eller en nyhetsartikel. Av de 550 ursprungliga inläggen togs 61 inlägg bort. Det sammanlagda antalet inlägg som analyserades var 489 stycken samlade i ett word-dokumentet på 370 sidor. Det ursprungliga materialet bestod av inlägg publicerade från augusti 2019 till och med 20 april 2020. De inlägg som blev kvar efter sållningen var publicerade mellan oktober 2019 och 20 april 2020.

Under en andra genomgång av materialet började den egentliga kodningsprocessen. Denna gick ut på att identifiera typer av *frames* i materialet. Vid utvecklingen och anpassningen av koder så har vi utgått från några av de frågeställningar som presenteras av Bryman (2018). Exempelvis: vilka generella kategorier som förekommer i materialet, vad som representeras, vad som impliceras i materialet samt vilka frågor materialet ger upphov till. Se Bilaga 1 för kodningsschema. De typer *frames* som vi markerade var “diagnostisk”, “prognostisk”, “motivations-” samt “övrig”. Återkommande teman i dessa frames var *systemkritik*,

handläggaren som skuldbärare, att inte bli lyssnad eller trodd på samt välfärdsstatens svek.

Vi kan förutsätta att bakom dessa frames som kan identifieras i vårt material också finns någon ideologi, en uppsättning av antaganden som går oförklarade och förblir ogranskade och icke-ifrågasatta av den generella populationen. Utifrån de frames som vi identifierade så kodade vi dessa efter individuell – respektive mobiliserande – missnöjesanledning samt vilken typ av orättvisa – distributiv eller processuell – som föranledde missnöjet.

Hank Johnston (1995) skriver i “A Methodology for Frame Analysis: From Discourse to Cognitive Schema” om vetenskaplig metodologi i förhållande till *frames* som teoretiskt ramverk. Johnston menar att man genom att ta avstamp från det meningsbärande och underförstådda i den individuella utsagan från deltagare i sociala rörelsen kan skapa en bild av den sociala rörelsen som sådan. Detta är också något som Entman (1993) påpekar i “Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm”.

4.2 Generaliserbarhet och tillförlitlighet

Vårt fokus är missnöjet som studieobjekt, men det hör till sakens natur att sociala medier för med sig sina egna komplikationer och förutsättningar för forskningen. Martin Berg (2015b) poängterar, med hänvisning till Boyd och Ellison, att “sociala nätverkssajter” avviker från tidigare gemenskapsformer på internet. Detta medför nya former av social organisering samt en annan relation mellan online- och offline-interaktion, så kallad “nätverksoffentlighet” (Berg, 2015b). Vad detta innebär är att sociala medier fungerar allt mer som ett understöd och en förlängning av den sociala världen offline. Istället för att vara en plats för upptäckten och formuleringen av nya världar och identiteter bidrar internet till att upprätthålla och underhålla existerande sociala relationer och sammanhang offline (Berg, 2015b). Dels förändrar och problematiserar internetrelationen mellan människor och tid och rum. Dels synliggör det också hur suddiga och instabila gränsdragning mellan sociala sfär, individ, samhälle, institution verkligen är. Internet är i andra ord involverade i flera samhällsomvandlingar samtidigt (Berg, 2015). Samtidigt är internet en slags mötespunkt av flera olika medier, exempelvis radio, film och video, spel, musik m.m. Allt detta bidrar till att förstärka den flytande och karaktären som präglar identiteter i dagens samhälle (ibid.). Utöver ovanstående

problematiker att ha i åtanke som är till sakens natur i en netnografisk forskning skiljer den sig inte metodologiskt avsevärt från andra kvalitativa forskningsmetoder (Berg, 2015b).

I vår forskning kommer vi behöva förhålla oss till frågor kring studiens *trovärdighet*, *överförbarheten* av resultatet, *pålitligheten* av studien samt kring huruvida det går att *styrka och konfirmera* att inga personliga värderingar eller teorier påverkar arbetet. Detta är fyra aspekter som Alan Bryman presenterar i sin bok *Samhällsvetenskapliga Metoder* från 2018 kring intern respektive extern reliabilitet och validitet som anpassat till kvalitativ forskning. Bryman (2018) menar att dessa fyra aspekter är relevanta att diskutera när det kommer till kvalitativa undersökningar. Av dessa fyra aspekter är denna studies svagheter kopplade till trovärdighet och överförbarhet. Under arbetets gång har vi inte varit i kontakt med de som är upphovspersoner – eller den sociala verklighet som de befinner sig i – till det material vi analyserar. Detta betyder att vi kan ha missuppfattat eller gjort en felaktig tolkning av materialet. Utifrån att grundmaterialet består av enbart text har vi missat eventuella emojis eller liknande bilder och tecken som skulle kunna ge läsaren indikation på hur texten ska uppfattas. Vad gäller resultatets överförbarhet är det svårt att dra slutsatser kring hur resultatet hade sett ut under andra omständigheter. Resultatet torde vara representativt och överförbart till de grupper som uttrycker ett missnöje mot välfärdsstaten och institutioner, framförallt gällande hur det tar sig i uttryck.

Vidare kan tillförlitligheten bedömas utifrån reliabilitet och validitet, vilka kan delas upp i extern respektive intern (Bryman 2018). Uppsatsförfattarna har tolkat materialet gemensamt vilket torde stärka den interna reliabiliteten. Undersökningen som sådan skulle kunna replikeras av andra, men det skulle troligtvis resultera i ett någorlunda annat resultat utifrån den individuella förförståelsen som varje människa har och bär med sig. I det avseendet har inte det ironiska undgått oss med att göra en inramningsanalys utifrån den förförståelse som styr vår inramning. Med det sagt, om samma teoretiska och metodologiska utgångspunkter används så är materialet öppet tillgängligt på internet för en annan undersökning. Den externa validiteten är samma sak som avhandlats ovan i fråga om överförbarhet, varför vi inte går inte närmare på det. Gällande hur de teoretiska utgångspunkterna överensstämmer med undersökningens empiri är vi trygga i att luta oss mot Benford som menar att framingteori passar väl att applicera på dokument och utsagor som rör sociala rörelse av olika slag.

5. Forskningsetiska överväganden

Etiska överväganden

I *Ethical Guideline for Research Online* menar professor Amy Bruckman, Georgia Institute of Technology, att man får förutsätta samtycke för citering och analys av onlineinnehåll förutsatt att:

- Innehållet är offentligt publicerat
- Innehållet inte är arkiverat med ett lösenord av något slag
- Webbplatsens policy inte förbjuder det
- Ämnet inte är av ett känsligt slag

Rent metodologiskt behöver vi ta hänsyn till diverse forskningsetiska riktlinjer i vårt forskningsurval. Bland dem tillhör frågor kring identifierbarhet och samtycke. Huruvida materialet i frågan är av ett känsligt slag, om det går att direkt identifiera individer utifrån exempelvis citering, om medlemmarna i facebookgruppen uppfattar det som ett offentligt eller privat rum.

Ett i sammanhanget viktigt etiskt övervägande är huruvida personerna som skrivit de inlägg vi analyserar kan antas ha givit samtycke till att medverka i denna studie eller inte. Utifrån att det är en öppen facebookgrupp är inlägget att betrakta som offentligt publicerade, vilket vi menar talar för att samtycke kan antas. I det fall att materialet istället varit tryckt text, analogt, hade samtycke antagits och tillvägagångssättet varit att referera till respektive inlägg med namn och årtal enligt vedertagen referenshanteringsteknik. Detta aktualiserar även frågan om identifierbarhet och eventuell anonymisering. Denna studie befinner sig på en gråskala mellan att det ska betraktas som helt offentligt och kanske inte helt och hållet offentligt. Uppenbart är dock att studieobjektet är tydligt, "Försäkringskassanupproret!", samtidigt som det återstår att avgöra huruvida personerna bakom de berättelser vi analyserar kan ta skada av den analys vi tillför dem. Vi menar att personen bakom varje enskild berättelse i sig inte är av intresse, inte heller den enskilda berättelsen. Om vi går tillbaka till studiens syfte– att undersöka missnöje med välfärdsstaten– är det summan av de enskilda berättelserna som är intressant. Utifrån

detta kommer individerna att anonymiseras i uppsatsens resultatavsnitt, bland annat för att kunna vara konsekvent i förhållande till känsliga uppgifter, exempelvis medlemskap i fackförbund eller på annat sätt politiska åskådningar, men också för att det minskar risken att studien skulle påverka inläggsförfattarna negativt. De citat som presenteras i uppsatsens resultat och analysavsnitt har skrivits om så att de inte är spårbara via sökmotorer som Google eller DuckDuckGo. Innebörden och det huvudsakliga innehållet i citaten kvarstår dock. Identifierare som bostadsort eller ålder har tagits bort. Vissa meningar har formulerats om helt och hållet, i vissa meningar har nyckelord bytts ut. Varje citerad mening, med tilläggen "Försäkringskassanupproret" och "facebook", har sökts på via Google och DuckDuckGo för testa dess spårbarhet. Materialet som samlats in avidentifieras i ett första skede för att sedan genomgå kodning och analys. När det vetenskapliga arbetet har blivit godkänt på opponeringsseminarium kommer materialet att raderas från författarnas respektive datorer.

Martin Berg (2015a) skriver om fyra aspekter som bör iakttas för att säkerställa att ett internetbaserat forskningsprojekt är forskningsetiskt försvarbart. För det första är det viktigt att ta i beaktning att vissa deltagare i nätgemenskaper uppfattar offentligt tillgängligt material som privat material vilket kan förstås som att informerat samtycke ska inhämtas så snabbt som möjligt och från vardera individ vad gäller internetbaserad data. Vidare är material som publicerats på internet spårbart via sökmotorer vilket kan försvåra arbetet med att anonymisera deltagarna i studien, att använda pseudonymer garanterar inte anonymitet. Citat kan behöva omformuleras så att de inte är möjliga att spåra via sökmotorer, men det är av vikt att citatens essens fortfarande framgår. Därför följer de att när stycken citeras har vi omformulerat dem till den grad som är nödvändigt för att inläggen inte ska kunna spåras genom sökmotorer. En tredje punkt som Berg (2015a) tar upp är att nätgemenskaper är föränderliga över tid och att materialet som samlas in under tidsmässigt längre undersökningar inte säkert är samma individer. Detta problem är inte något som denna studie ställs inför då studien fokuserar på inlägg av bloggkaraktär och analys av dessa snarare än att försöka förstå den sociala gemenskapen på forumet. Slutligen menar Berg (ibid.) att det är nästintill omöjligt att säkerställa ålder på gruppens medlemmar vilket kan innebära att materialet härrör från individer som är under 15 år vilket skulle kräva en vårdnadshavares samtycke till medverkan. Med hänsyn till gruppens karaktär är detta högst osannolikt.

6. Resultat och analys

I detta avsnitt ska empiri och teori mötas för första gången. Här presenteras fyra teman, kapitlet avslutas med en analys av dessa.

6.1 Systemets obegriplighet och godtycklighet

Under denna rubrik kommer inramningar som definierar Försäkringskassans problem som mer strukturella att presenteras och analyseras. Det är ett återkommande tema i inläggen som innefattar missnöje med flera aspekter av myndighetens arbete, lagstiftningen kring socialförsäkringen, den upplevt hårda arbetslinjen och dålig samverkan mellan olika aktörer som är del av sjukskrivningsprocessen. I relation till missnöjesanledning kännetecknas denna typ av problemformulering av en deprivation på gruppnivå, det vill säga en form av distributiv orättvisa, då det som kommer till uttryck är hur systemet fråntar en viss grupp i samhället en skälig levnadsnivå. Ett sätt som denna missnöjesanledning kan komma till uttryck på illustreras med citatet nedan.

“Försäkringskassans system rymmer inte en sån som mig. Det förutsätter att jag ska veta innan jag blir sjuk i vilken omfattning av tiden jag inte kan arbeta. Men sjukdomen anpassar sig inte efter 40, 30, 20 eller 10 timmar. [...] när jag har full arbetsförmåga under ”bättre” dagar så slussas jag ur systemet och behöver skicka in en ansökan. Detta gör inte direkt att man vill ‘friskskriva’ sig.”

Personen som skrivit detta upplever att Försäkringskassans regelverk inte är tillräcklig flexibelt för att på ett adekvat sätt hantera hens situation. Det är en kritik och problemformulering som riktar in sig på myndighetens alltför rigida sätt att kategorisera sjuka på. Det verkar inte finnas förståelse för att en svårt sjuk person vissa dagar mår bra och är förmögen att arbeta. Vi tolkar denna typ av missnöjesanledning som riktad mot distributiv orättvisa, då inläggsförfattaren beskriver hur de givna kategorierna som myndigheten har att arbeta med inte rymmer hens situation, personen berövas ersättning för sjukdom vid en frisk dag. Detta visar också på en annan aspekt av missnöjet, det grundar sig i en personlig upplevelse av deprivation. Vidare syns en kritik gentemot Försäkringskassans upprätthållande

av arbetslinjen, vilket inte är en kritik mot arbetslinjen i sig utan snarare mot hur den tillämpas i de individuella fallen. Denna missnöjesanledning återkommer ofta i olika former i det insamlade materialet vilket vi tolkar som att verka syfta på ett underliggande ideologiska antagande kring arbetslinjen som inte nödvändigtvis ifrågasätts på ett uttryckligt sätt i inläggen.

En annan typ av rättviseaspekt som återkommer bland inläggen är av en mer processuell karaktär, uttalat eller implicit riktat mot bland annat Försäkringskassans långa handläggningstider. Dessa typer av inlägg menar att det tar tid att få sitt beslut om sjukpenning, vilket får konsekvenser för ens förmåga att försörja sig. Inläggsförfattare uttrycker sig ofta som förbryllade och frustrerade över hur beslut görs på Försäkringskassan och vad som förväntas av en som försäkringstagare; vad som ska skickas in, hur ett intyg ska se ut, vilka regler som gäller etc. Denna förvirring följs ofta av en känsla av hopplöshet–känsla av att inte “orka bråka mer”. Denna typ av missnöjesanledning relaterar starkt till vad som ryms inom den processuella rättviseaspekten, det vill säga att missnöjet inte bara riktas mot utfallet utan också mot processen som leder fram till resultatet. Den bild som målas av myndigheten är implicit det av en kafkaesk byråkrati. I och med att försäkringstagaren inte kan ta del av sjukpenning i tid på grund av handläggningstiderna eller överklagan blir Försäkringskassan implicit delaktig i deprivationen, även om den inte legat till grund för den.

Bland de inlägg som försöker lyfta mer systematiska problem förekommer ibland resonemang kring hur problemet tycks ha att göra med icke-fungerande samarbete mellan myndigheter. Ibland kan inläggsförfattare uttrycka ånger kring att de exempelvis inte tog ut a-kassa istället med hänsyn till omständigheterna.

“Skadade min arm... Kunde inte jobba på 6 veckor.. Tänkte att jag skulle passa på att vidareutbilda mig lite, läsa på lite under sjukskrivning. Gick in på Arbetsförmedlingen för att ta reda på om dom kunde ta en del av kostnaden. Dom kunde inte svara på det då jag inte var inskriven hos dem och inte hade någon handläggare....Så jag skrevs in och fick en handläggare som sa att dom inte kunde hjälpa mig med detta. Dagen efter så ringde Försäkringskassan och berättade om

indragen sjukpenning då jag enligt Arbetsförmedlingen är registrerad som arbetssökande!”

I citatet ovan formuleras missnöjesanledningen som myndighetssamverkan mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Det är en systemkritik, som vi tolkar den, riktad mot “stuprören” i respektive ersättningssystem. Missnöjesanledningen som formuleras i citatet verkar grunda sig i att personer som försöker stå till arbetsmarknadens förfogande straffas i och med indragen sjukpenning som konsekvens av att få en handläggare hos Arbetsförmedlingen, vilket återigen är ett missnöje som springer ur personliga erfarenheter. Så som situationen beskrivs ett regelverk och system som inte tar individuella omständigheter i åtanke och därmed brister på ett förbryllande sätt i en del områden som systemet inte tycks vara anpassat för att hantera, något som vi förstår och kategoriserar som en processuell orättvisa. Vidare lyfter en del hur det ska fungera att få jobb på arbetsförmedlingen när det antingen inte finns jobb tillgängliga, eller de jobb som finns kräver kompetenser dem själva inte har.

Det tema som presenterats i detta avsnitt har rört ett individuellt upplevt missnöje med det system som är Försäkringskassan, men också det system som Försäkringskassan ingår i vilket kan sägas vara det som är statligt och politiskt styrt. Det missnöje som kommer till uttryck på detta sätt följs inte sällan av känslor av maktlöshet inför de regler, som upplevs som svåra att förstå och bär upp systemet. I de citat som presenterats i detta avsnitt går det att läsa in en kritik mot vad som tycks vara en motsägelsefull logik som i vissa avseenden präglar Försäkringskassans handläggning. Exemplet gäller återgång till arbete som stressas fram av myndigheten, vilket beskrivs i båda inläggen som kontraproduktivt då individerna i fråga själva uppger att de vill arbeta men att de inte är förmögna till det på grund av sjukdom. Den typ av missnöjesanledning som återkommer i dessa inlägg är i regel präglade av både distributiva och processuella rättviseaspekter utifrån att de kritiserar såväl arbetets gång som dess utfall. I relation till den tidigare forskning som presenterats i föregående kapitel gör vi analysen att detta tema knyter an till vad Isa Moldvik (2019) beskriver som ett upplevt ansvar av att driva processen med Försäkringskassan framåt ofta hamnar på den enskilde individen som är sjuk eller på annat sätt oförmögen att arbeta. Vidare ställer sig denna typ av inramning till den typ av etablisemangskritiska proteströrelser som vuxit fram i Europa under det senaste

decenniet utifrån kritik som riktas mot bristande ekonomisk omfördelning och den styrande politiska makten.

6.2 Handläggaren som skuldbärare

En återkommande tendens bland inläggen är att skuldbelägga handläggaren som orsaken bakom sitt missnöje. Inramningar av detta slag verkar utgå från en personlig deprivation där handläggaren på Försäkringskassan ofta beskrivs i termer som likställer dem som inkompetenta och likgiltiga, om inte illvilliga och med bristande empati. I ett inlägg formuleras ett exempel på denna typ av kritik:

“jag vet att inte alla handläggare är förstående eller vill hjälpa”.

Handläggare blir en slags nod varigenom det får en viss innebörd och mening i relation till andra tecken som handläggaren likställs med. Vanligtvis tillskrivs handläggaren kvaliteter som ung, karriärist eller lögnare som tycks försöka skapa associationer till uppfattningen av den privilegierade, oerfarna och hänsynslösa myndighetspersonen som tjänar sin lön på att ge sjuka personer avslag på ansökningar om sjukpenning eller sjukersättning. Det betonas ofta i sådana resonemang hur exempelvis handläggaren inte funnits tillgänglig när brukaren försökt kontakta hen:

“Jag ringde till Försäkringskassans kontor och fick till svar att jag skulle prata med min personliga handläggare. Efter 12 samtal senare (utan svar) och 4 (obesvarade) meddelanden där jag sagt mitt namn, telefonnummer och personnummer så fick jag ringa kundtjänst igen.. då min handläggare inte hade ringt upp. Det tog 3 veckor att komma i kontakt med min handläggare.”

Ett vanligt förekommande påstående är att handläggaren inte lyssnar på brukaren eller tar hänsyn till läkarintyget. Sådana omständigheter tycks ofta av vara obegripliga för inläggsförfattaren. Men i motsats till den systematiska obegripligheten av tidigare inlägg i avsnittet ovan verkar fokuset här ligga på en obegriplighet från inläggsförfattarens sida där de ifrågasätter enskilda handläggares kompetens. Dock är dessa inlägg fortsatt färgade av en uppfattning att handlägningsprocessen är orättvis, det vill säga ett missnöje grundat på en

upplevelse av processuell orättvisa, men kritiken riktas som sagt mot den enskilda handläggaren. Dessa inlägg tycks ofta vara cyniska i ton och resonemang kring handläggaren. Delvis nämns det ibland i förbigående hur handläggaren tagit semester eller kommit med negativa beslut under tider och omständigheter som är påfrestande eller olämpliga för brukaren. Ett inte ovanligt förekommande resonemang i inlägg av detta slag är hur handläggaren får en bonus desto fler som nekas ersättning, något som ibland observeras som nästintill konspirationsteoretiskt. Allt detta bidrar till att stärka en cynisk bild av handläggaren som inte bryr sig samtidigt som den ger en förklaring bakom omständigheterna av att blivit nekad sjukpenning.

Vissa berättelser som berör uppenbara misstag från handläggarens sida eller omständigheter där handläggaren tycks läxas upp av exempelvis en läkare tycks följas av något slag av katarsis, ett slags "stick it to the man!".

“Hej igen! Jag har precis träffat min läkare och han blev arg, men han har nu kompletterat med ett nytt läkarintyg. Han skrev ut det och gav mig en kopia för Af men då brast jag ut och sa att det inte kommer på frågan för då blir jag av med mitt sgi. För då står man inte 100 till arbetsmarknadens förfogande och då nollställer FK en berättade jag. Han blev helt paff men berättar att på ett annat ställe så fanns det en patient som hade hamnat mellan stolarna på typ samma sätt. Då hade ett team med läkare som bjudit in FK och AF. Vad hände så med deras suveräna samarbete som dom påstår att dom har?? Dom flög i luven på varandra och så blev det bekräftat även inför läkarna att dom inte alls samarbetar med varandra. FK följer inte sina egna regler utan kör på sitt eget spel.”

Ovanstående resonemang menar vi stärker och underbygger upplevelsen av att det är handläggaren som ska ställas till svars då missnöjesanledningen som kommer till uttryck är den enskilda handläggaren. Denna form av inlägg är sällan produktiv i den mening att de inte formulerar någon prognostisk eller motiverande inramning till uppror eller aktivistisk handling som skulle innebära någon konkret förändring av det som beskrivs som problemet. Detta innebär en ofullständig inramning som snarare tycks resultera i en ressentimental diskurs där subjektet positioneras i en ojämlik maktrelation mellan brukare och

myndighetsperson. På så vis utgör den upplevda orättvisan både förklaringsmodell för brukarens situation samt ett rättfärdigande av sitt missnöje.

Inramningen som formuleras kring den enskilde handläggaren som ansvarsbärare verkar dels grunda sig i att inläggsförfattaren eller brukaren inte lyckas formulera en prognos och/eller motivation utifrån hur obegripligt systemet uppfattas vara enligt dem. Att ha ett ansikte eller en personlig representant för Försäkringskassan att lägga skulden på gör missnöjet begripligt. Det relaterar också till hur Holmgren, Rosstorp och Rohdén (2016) skriver om att bemötandet från Försäkringskassans representanter påverkar den enskilde medborgarens förtroende för myndigheten. I inlägg som dessa så blir handläggaren en nod som associeras med Försäkringskassan som upplevd orättvisa, förödelse och hopplöshet. Resonemang som, "De som betar sig såhär mot dom som är svaga borde avskedas!" följer i respons till exempelvis indragen assistans eller nekad sjukpenning. Detta tillskriver inte bara handläggaren skuld och ansvar utan personifierar och formulerar också en förklaringsmodell bakom myndighetsbeslut som för åskådaren tycks vara obegripliga exempel av skadlig eller likgiltig avsikt. Enstaka inlägg förekommer som lyfter positiva erfarenheter av handläggare, men dessa tycks ofta tjäna syftet mer av att utgöra eller även styrka idén av att det är handläggaren som ansvarig besluten. Om det finns bra handläggare följer prognosen att man måste anlita fler bra handläggare. Detta bidrar till formuleringen av en inramning av myndigheten som överväldigande i dess makt gentemot den enskilda individen, något som illustreras i detta citat: "jag håller tummarna för att FK ska lägga ner sitt 'maktmissbruk' för i mitt tycke anser jag att det är läkaren i samråd med sin patient vet vad som gäller."

Sammanfattningsvis kan man säga att denna typ inramning utgörs av en personlig deprivation där handläggaren ofta blir till föremål för försäkringstagarens missnöje. Grunden för denna typ av missnöje tycks utgöras av en processuell rättviseaspekt. Bland annat så ifrågasätts handläggarens kompetens samtidigt som de tillskrivs negativa kvaliteter, vilket stärker negativa uppfattningar av Försäkringskassan. Vi menar att denna negativa inställning gentemot handläggare grundar sig i att myndighetspersonen blir en representant för de upplevda felen och bristerna med myndigheten. Vidare fungerar myndighetspersonen i denna inramning också som ett substitut för en mer systematisk kritik av Försäkringskassan, då det är mer begripligt att skuldbelägga individen istället för det obegripliga systemet. Vi menar att

denna kritik av individuella handläggare inte är produktiva och endast tjänar att stärka missnöjet och orättvisan.

6.3 Att inte bli lyssnad eller trodd på

Att inte bli lyssnad eller trodd på är något som i inläggen beskrivs som kränkande och som upplevs som ett personligt ifrågasättande av den sjuke. Detta gäller i relation till att inte lyssna på de individer som sökt sjukpenning, men det är också en kritik som förs fram gällande Försäkringskassan i relation till andra instanser som möter den sjuka genom processen, till exempel behandlande läkare som tagit beslut om att sjukskriva individen, eller Arbetsförmedlingen, som bedömer arbetsförmåga och vilka typer av arbeten som är tillgängliga på arbetsmarknaden. Denna kategori av inramning hör ihop med att skuldbelägga den enskilda handläggaren, men det är en så pass återkommande typ av problemformulering att den får en egen underrubrik. En person beskriver hur hen upplever att det är som den behandlande läkaren talar inför döva öron i kontakten med Försäkringskassan:

“Min läkare kompletterar och kompletterar sjuktintygen men de kommer bara med nya sätt att lirka sig var jävla gång. Istället lyssnar de på någon försäkringsmedicinsk rådgivare som aldrig mött mig. Denna rådgivares ord väger alltid tyngst!”

Detta är återkommande resonemang att del av problemet ligger i att läkarutlåtanden inte tas hänsyn till i handläggningen av Försäkringskassan i vissa fall. Föreställningen verkar syfta på att myndigheten undergräver legitimiteten för läkarprofessionen. Inramningen tjänar syftet av att försöka underminera myndighetsprofessionen samtidigt som den stärker läkarprofessionens legitimitet. Detta gör den genom att lyfta hur Försäkringskassan hellre lyssnar på den medicinska rådgivare än den behandlande läkaren som sjukskrivit den enskilde och skickat sjukintyg till myndigheten. Den medicinska rådgivarens kompetens ifrågasätts implicit eller explicit genom att det framhävs hur denna inte har samma kontakt med den enskilda personen, inte har gjort någon medicinsk undersökning av personen och inte heller har erfarenhet av den enskildes historia m.m. I denna mening skildras läkaren som den som står på brukarens sida och en distinktion skapas mellan myndighet och sjukvården. Det

beskrivs som att Försäkringskassan på förhand har bestämt sig för att ge avslag på ansökningar om sjukpenning. Att kompletterande läkarintyg skickas in efter att brister eller tvetydigheter i den ursprungliga versionen påtalats är korrekt, det följer en slags logik, men att sedan inte ta hänsyn till dessa– gör att det är svårt för den enskilde att inte bli konspiratorisk gentemot FK.

En person skriver i ett inlägg om hur hen suttit hos sin läkare och gråtit av rädsla och känslor av maktlöshet inför Försäkringskassan. Hen uttrycker också en ovilja och motstånd till sjukskrivning, trots vetskap om att det är det bästa att göra för hälsan, just på grund av farhågor över att bli misstänkliggjord av Försäkringskassan:

“[...] vad ska jag göra om de inte tror mig? Vad ska jag göra om de ger mig avslag? Kan jag typ dra tillbaka min sjukskrivning?”

Det verkar som att inläggsförfattaren till citatet ovan tidigare har tagit del av berättelser om handläggare som inte lyssnar eller litar på den enskilda individen. I förhållande till deprivation gör vi utifrån detta citat analysen att det finns en utbredd deprivation till följd av erfarenheter av Försäkringskassan, både formulerad personligt och i grupp. Citatet ovan relaterar tydligt till den personliga typen av deprivationen, men i sammanhanget “Försäkringskassanupproret!” är det också något som bidrar till just denna grupps deprivation. Detta citat relaterar också till temat som vi benämner “handläggaren som skuldbärare” då inläggsförfattaren nästan förväntar sig att hens handläggare kommer att misstänkliggöra hen i hens sjukdom. Det vi vill lyfta med citatet är just att förtroendet för Försäkringskassan hos vissa individer är så pass lågt att det leder till att personer avstår från att sjukskriva sig.

Att bli misstänkliggjord av Försäkringskassan presenteras i Holmgren, Rosstorp och Rohdén (2016) som en av orsakerna till det minskade förtroendet för myndigheten. Detta verkar även vara en av anledningarna till att gå med i och vara aktiv i “Försäkringskassanupproret!”. Det är återigen en typ av processuell rättviseaspekt som kommer till uttryck i inramningen av problemet. Behovet att bli lyssnad på utgör här en del i erkännandet i förhållande till social rättvisa. Det knyter också an till den tidigare forskningen (Holmgren, Rosstorp & Rohdén, 2016) som visat att personer som har erfarenhet av Försäkringskassan upplevt brister i

bemötandet av myndighetens representanter. Nedan följer ett citat som inramar kritiken mot Försäkringskassan på detta sätt.

“Jag var inte medveten om att jag var tvungen att komma till mitt möte på försäkringskassan oduschad, smutsig och med slitna kläder för övertyga min handläggare om att den diagnosen som min läkare ställt på mig är riktig.”

I citatet ovan gör inläggsförfattaren en poäng av att man som sjukskriven behöver se sjuk ut för att få sjukpenning. Det implicerar en kritik mot vad som upplevs som felaktiga normativa uppfattningar kring sjuka som finns hos handläggare på Försäkringskassan.

Det tema som presenterats i detta avsnitt har varit en typ av missnöjesanledning som grundas i upplevelser av att bli misstrodd eller misstänkliggjord i kontakt med Försäkringskassan. Missnöjesanledningen grundar sig här främst i en processuell rättviseaspekt kring att inte bli erkänd som individ. En aspekt i detta misstänkliggörande innefattar även läkarutlåtanden och intyg, där ett flertal av inläggsförfattarna menar att Försäkringskassan hellre lyssnar på sin medicinska rådgivare än på den läkare som behandlar sjukdomen. Vidare menar vi att denna låga tilltro till Försäkringskassan aktivt bidrar till relativ deprivation, samt att känslan av misstänkliggörande bidrar till den negativa föreställningen av myndigheten. Denna låga tilltro kommer även till uttryck hos personer innan de haft kontakt med Försäkringskassan, vilket i vissa fall resulterat i att personer undvikit att sjukskriva sig trots läkares rekommendationer om att det vore det bästa för individens hälsa.

6.4 Välfärdsstatens svek

Detta tema relaterar till återkommande inlägg i vilka det formuleras en diskurs kring Försäkringskassan som om sjukpenningen nästintill vore en universell rättighet. Detta är något som Isa Moldvik (2019) menar är vanligt hos personer med erfarenhet av att vara sjukskriven. Det är en inramning som tycks grundas i underliggande ideologiska antaganden kring välfärdsstaten som att tillgodose eller återupprätta distributiv rättvisa och motverka villkor som leder till deprivation. I andan av “the Is- Ought problem” är det inte konsekvent uppenbart huruvida inläggsförfattarna hänvisar till vad Försäkringskassan är eller har varit enligt dem, eller om de snarare hänvisar till ett ideal kring vad Försäkringskassan borde vara.

Resonemangen verkar grunda sig i en uppfattad skyldighet som myndigheten (i förlängningen välfärdsstaten) har gentemot medborgaren som betalat skatt och på så vis byggt upp välfärdssystemet som den sedan förtjänar att ta del av. Det är ett resonemang som formuleras utifrån principer om rättvisa i utfall snarare än rättvisa utifrån process som exempelvis rättsligt och lagstiftningsmässigt.

I inläggen som presenteras i “Försäkringskassanupproret!” har vi kunnat observera några återkommande slagord, det vill säga gemensamma fraser som inte kan spåras till en enda person. Beteckningen “Förnedringskassan” används i referens till myndigheten Försäkringskassan. Försäkringskassan blir i en sådan formulering en nod för brukarens missnöje kring sin upplevda förnedring i möte med myndigheten, där brukaren intar en underordnad subjeksposition i relation till den inhumana och mäktiga myndigheten. En annan är att “Man måste vara frisk för att orka vara sjuk”. Resonemanget verkar vara medvetet absurt då det är en negation av sig själv, vilket syftar på att lyfta en uppfattad motsägelse eller kontradiktion i myndighetens förmenta syfte och den faktiska verkligheten.

“[J]ag oroar mig för hur det ska bli vid nästa, nästa och nästa skov. För uppenbarligen så lever vi i ett otryggt samhälle, som främst är till för dem som kan klara av att arbeta som duracellkaniner på heltid eller mer.”

Det förmedlas inte sällan en dissonans mellan å ena sidan en förutfattad uppfattning av landet Sverige och den Svenska välfärdsstaten och å andra sidan den upplevda verkligheten av de omständigheter som kommer till uttryck i texten. Detta följs ibland av något som liknar en nostalgisk hågkomst som verkar bära med sig spår av de ideologiska ideal som utmärker den gamla socialdemokratin och arbetarrörelsen. I samma veva förekommer resonemang om hur Försäkringskassan “begår folkmord” eller “förstör liv”. Det är påståenden som på ytan tycks vara hyperboliska men verkar snarare handla om att tillskriva myndigheten ett ansvar i linje med dess maktutövning och i relation till de personliga öden av dem som nekas sjukpenning. I denna mening blir resonemanget en förlängning av behovet av social rättvisa, där folkmord kan förstås dels bokstavligen (skuld genom passivitet), och dels bildligt som representativt av upplevd orättvisa.

I ett liknande resonemang som det kring hur det är den enskilde handläggarens fel finns det även en del inlägg som lägger skulden på specifika politiker. Exempelvis blir statsministern en slags representant eller nod varpå allt som upplevs vara fel med det svenska samhället och välfärden kan projiceras. Saker och ting som inte fungerar trots påståenden till motsatsen, politiker som inte tycks ta sitt ansvar och inte gör sitt jobb. Fåtal inlägg sätter diagnoser som antingen implicit eller explicit lägger skulden mer på politiker, regelverk samt strukturella och systematiska problem. Som regel tar gruppen avstånd från partipolitik. Dock gör vissa inläggsförfattare ett större anspråk på politisk prognoser kring förändring och radikalare aktivism i sin inramning. Dessa är dock få i antal jämfört med de inlägg som uttrycker missnöje utan någon större prognos eller motivation som uppmanar till mer systematisk förändring. Nedan följer ett citat från ett inlägg i vilket en person menar att det inte alltid varit dåligt ställt med Försäkringskassan.

“Jag var sjukskriven från [årtal-årtal] och fick därefter min sjukersättning. Först halvtid och något år senare fullt ut. Jag fick också bostadsbidrag en tid när jag hade barn under 18 hemma. Under alla år som jag var sjukskriven hörde F-Kassan inte av sig till mig någon gång. Jag fick [...] brev där det stod ‘vi har tittat på ditt ärende och bedömer att du inte har någon arbetsförmåga’. De träffade mig inte ens. Vad jag minns det som behövdes inte ens ett nytt läkarintyg. Jag tänker ofta på hur orättvist samhället är och jag är oerhört tacksam att jag fick sjukersättning innan de nya reglerna stramades åt!”

Satt i relation till teori om missnöjesanledning som presenterats i tidigare kapitel är det missnöje som kommer till uttryck i citatet ställt i relation till hur sjukförsäkringen fungerat tidigare. Det som sörs är en förlust av ersättning till de sjuka, utifrån att inläggsförfattaren menar att det var enklare att få sjukpenning förr om åren. Det är relativt i två aspekter, dels då att förlusten av inkomst som följer av sjukdom vid lönearbete kompenseras med utbetalningar från sjukförsäkringen, samt att det görs en skillnad på personer som blev sjuka innan och efter “de nya reglerna”.

Ett av få exempel på explicit inramning av prognostisk och motivationskaraktär presenteras i citatet nedan. Inläggsförfattaren menar att “Försäkringskassanupproret!” med ett växande medlemsantal borde kunna påverka politiska beslut.

“Med fler medlemmar i gruppen tycker jag bör innebära en större chans till påverkan. Jag har tur som inte har drabbats lika hårt som tusen andra, som begått självmord, förlorat sin bostad osv. [...] Vill vi verkligen att sjukförsäkringen ska vara såhär, [...] som vi som arbetar betalar för med skatten? Det kanske kommer vara du som drabbas imorgon!”

Genom att hänvisa till att vem som helst kan drabbas av plötslig sjukdom uppmanas fler att gå med i gruppen, vilket skulle leda till en större chans att påverka politiskt tillsatta beslutsfattare. Samtidigt lyfts återigen sjukförsäkringen inom ramen för diskursen sjukförsäkringen som en rättighet.

Sammanfattningsvis för detta tema argumenterar vi för att det går att observera ett mer eller mindre uttalat ideologiskt antagande och kritik gentemot välfärdsstaten i dess nuvarande form. Sjukförsäkringen beskrivs i denna typ av inramning som en rättighet och detta följs ofta av en uttryckt känsla av dissonans mellan en mer idealiserad, historisk bild av det svenska samhället och inläggsförfattarnas upplevda situation. I ett försök att visa på de orättvisor som välfärdsproducerande myndigheter anses vara orsaken och anledningen till används i inläggen ofta ett hyperboliskt språk och olika typer av slagord för att beskriva Försäkringskassan. En annan aspekt med denna inramning är att individuella politiker görs till föremål för såväl individens som gruppens missnöje, men inlägg med en klar politisk prognostisk inramning är betydligt få i antal.

6.5 Avslutande analys

“Försäkringkassanupproret!” är en missnöjesrörelse utifrån att den diagnostiserar ett problem– hur än luddigt definierat det är– utifrån en rad missnöjesanledningar. Missnöje utifrån teorier av relativ deprivation kan sägas utgöra grundantagandet för gruppens existens, det vill säga missnöjet av att vara berövad sjukpenning. Missnöjet som sådant är i regel individuellt och personligt. De mobiliserande missnöjesanledningarna som Snow (2013) skriver om kan sägas

lysa i sin frånvaro. De anspråk som görs på sociala rättviseaspekter i missnöjesyttringarna kan observeras som en uttryckt känsla bland inlägg av att inte bli erkänd, lyssnad på eller att inte få de resurser som man anses vara berättigad att få. Det finns en känsla av att systemet inte ser människor utan endast fungerar som verktyg för vinstintresse eller är användbara endast i den mån de kan arbeta.

Något som tycks utmärka majoriteten av de inlägg som utgör berättelser i

“Försäkringskassanupproret!” är frånvaron av konkreta prognostiska frames. I regel är problemlösningen i dessa inlägg inte uttalad. Men för varje problemformulering utifrån en specifik missnöjesanledning följer ett givet antal sätt (och antaganden) att lösa problemet på. Om en enskild handläggare framställs som problemet, det vill säga föremålet för missnöje, följer implicit att man från Försäkringskassans sida bör anlita bättre handläggare. Om systemet uppfattas som problemet följer att något behöver förändras med systemet. Samtidigt som sådana uppfattningar och antaganden kring diagnosen av ett problem implicit producerar prognoser (även i fall prognosen inte är uppenbar) så utesluter den dessutom andra lösningar av problemet. Om handläggaren uppfattas vara problemet följer inte en lösning att höja ersättningsnivåerna för sjukpenning, till exempel. Samtidigt följer även “därför-frågan” (det vill säga varför man bör engagera sig) med i problemformuleringen eller diagnosen. Om det är ett individuellt problem– handläggaren är helt enkelt för dålig– rör sig motivationsaspekten av “Försäkringskassanupproret!” kring en form av upprättelse för den person eller de personer som “varit utsatta” för denna dåliga handläggare. Det skiljer sig från andra som på ett tydligt sätt manifesterar i sina inlägg om hur de innan sin sjukdomsperiod lönearbetat och betalat skatt i kanske tjugo år– betalat sin “premie” för sjukförsäkringen– i den typen av argumentation blir “därför-frågan” en fråga om upprättandet av samhällskontraktet och eller medborgarskapet, vilket skiljer sig från att få någon form av upprättelse efter att ha utsatts av en dålig handläggare.

I inläggen som analyserats har det på ett eller annat sätt uttryckts missnöje med Försäkringskassan. Även i de inlägg som springer ur en glädje av att fått beviljad sjukpenning poängteras att skyddsnätet inte fångar alla. Med det sagt, är ett uppenbart resultat att i de inlägg som har analyserats förekommer det inga undantag från att beskriva Försäkringskassan

och dess verksamhet som bristfällig på olika sätt. I alla inlägg som analyserats har den enskilda individen positionerats som maktlös i relation till Försäkringskassan.

I detta kapitel har fyra återkommande teman i de analyserade inläggen presenterats: missnöje med systemet, missnöje med den enskilda handläggaren, upplevelser av att inte bli trodd på, samt upplevelser av att välfärdsstaten sviker sina medborgare. Under dessa fyra respektive teman och dithörande citat från materialet som presenterats tycker vi oss se en trend i hur kritiken och missnöjet formuleras mot Försäkringskassan. Det är dock sällan några konkreta lösningar som presenteras som skulle göra situationen bättre eller kunna utveckla Försäkringskassans arbete. Men sättet att formulera sitt missnöje på skiljer sig åt, varför resultatet presenterats under respektive underrubrik.

De inramningar som vi observerat har presenterats ovan, och nedan presenteras hur de förhåller de sig till begreppen missnöjesanledningar och social rättvisa. Först ut är systemets obegriplighet och godtycklighet, en inramning som rymmer bägge formerna av social orättvisa som presenterats i uppsatsens teoriavsnitt. Till att börja med är missnöjet som ligger till grund för denna inramning i regel individuell och kommer från en personlig deprivation. Systemet kritiserar utifrån hur det omfördelar resurser och tillgodoser behov hos medborgare som inte klarar av att lönearbeta, alltså hur det fyller sitt egentliga syfte i förhållande till medborgaren. Utfallet är kort sagt inte tillräckligt bra enligt denna typ av kritik. Även processen som leder fram till (det i sammanhanget undermåliga) resultatet kritiserar. Missnöje riktas mot hur systemet försöker kategorisera den enskilda i fack utifrån vilken grad de är arbetsförmögna. I den inramning där handläggaren blir skuldbärare har vi identifierat den sociala orättvisa som främst förankrad i processuella aspekter av Försäkringskassans arbete, hur arbetet går till snarare än vad det leder fram till. Vidare grundas denna typ av missnöje i individuella erfarenheter då det är den enskilda personens upplevelser och möten med handläggare på Försäkringskassan som utgör missnöjesanledningen. Inramningen som handlar om att inte bli lyssnad eller trodd på är också den präglad av processuell orättvisa. Likaså är denna inramning grundad på individuella erfarenheter som orsak till missnöje, då det är högst personliga erfarenheter som driver denna typ av kritik. Slutligen om välfärdsstatens svek, den inramning av de fyra som har mest av mobiliserande missnöje, men

som fortsatt även till största delen utgörs av individuellt missnöje. Den rättviseaspekt som åberopas är distributiv– missnöjet riktas mot utfallet i Försäkringskassans arbete.

Inramningarna är således, med ett fåtal undantag, präglade av missnöje som grundar sig i individuella upplevelser och erfarenheter. Inramningarna skiljer sig dock åt i förhållande till vilken typ av orättvisa som missnöjet riktas mot. Inramningarna som rör handläggaren som skuldbärare och att inte bli lyssnad eller trodd på formulerar missnöjet som en fråga om processuell orättvisa. Föremålet för missnöje inom dessa inramningar riktas mot hur Försäkringskassan och dess anställda bedriver sitt arbete. När handläggare skuldbeläggs är det just den enskilda handläggaren som blir föremål för missnöje. Inom inramningen “att inte bli lyssnad på” även ryms kritik som inte är riktad mot en specifik person. Missnöjet inom de två andra typerna av inramning riktas mot strukturella faktorer och lyfter båda distributiva rättviseaspekter. Inramningen om systemets obegriplighet består även av missnöje som grundar sig på processuell orättvisa.

Inläggen i Facebookgruppen visar på ett tydligt missnöje mot Försäkringskassan men det är sällan som försök till mobilisering görs. Inramningar av prognostisk karaktär förekommer sällan, vilket vi tror är en bidragande faktor till att gruppen inte riktigt lyckas mobilisera för eller presentera alternativ till någon förändring. “Försäkringskassanupproret!” bildar en gemensam röst som ger uttryck för missnöje, men vi ställer oss frågande till om gruppen kan eller kommer att framkalla någon mobilisering eller förändring.

7. Avslutande diskussion

Under kommande diskussion kommer vi redogöra för de slutsatser som vi drar utifrån vår analys av materialet och framför allt knyta an dessa till syfte och frågeställning. Hypotesen som följer av syftet är att det missnöjet som kommer till uttryck i “Försäkringskassanupproret! är ett led i en större och vanligt förekommande kritik som går att observera riktad mot den svenska välfärdsstaten och dess institutioner. Genom att ta vår utgångspunkt i de teorier som utgör våra frågeställningar hoppades vi på att kunna lyfta denna kritik.

Den första av våra två frågeställningar handlar om inramningen av kritik och missnöje gentemot Försäkringskassan som formuleras i inlägg i facebookgruppen “Försäkringskassanupproret!”. Som vi redogjort för i föregående kapitel var den mest förekommande typen av inramning så kallad diagnostisk inramning, det vill säga problemformulering. Detta kom till uttryck på olika sätt. Bland annat beskrivs systemet Försäkringskassan– med tillhörande styrande lagstiftning– som ett problem. Detta är en inramning som innefattar kritik mot de kategorier som tillämpas gällande graden av arbetsförmåga, kritik mot långa handläggningstider, samt kritik mot dålig samverkan. Ett annat sätt som problemet formulerades på i inläggen var skyddsnäten i Sverige var bättre förr och att de förändringar och åtstramningar som gjorts i sjukförsäkringen har gjort att fler går utan sjukpenning. Utöver detta riktas även en kritik mot handläggare som innefattar ett ifrågasättande av myndighetens personens kompetens. Av detta följer underförstått en prognos: att man ska anlita fler bra handläggare, färre dåliga handläggare. I regel ligger fokus i denna kritik mer på att skuldbelägga och tillskriva handläggaren ansvar för försäkringstagarens omständigheter snarare än att hitta en strukturell förklaringsmodell. Inramningen är i denna mening mer ressentimental snarare än produktiv. Inramningen kring att göras misstänkliggjord följer liknande mönster av den tidigare nämnda, men där fokus ligger mer på bristande tilltro till enskilda handläggare snarare än att det är enskilda handläggare som är problemet. Den prognos som kan tänkas finnas i denna typ av inlägg handlar mer om att den enskilde ska bli sedd i mötet med Försäkringskassan.

Som vi redan redogjort för består merparten av inläggen av ett diagnostiska inramningar med en anmärkningsvärd avsaknad på prognoser eller motivationer. Vad som ligger till grund för detta är svårplacerat. Det skulle kunna bero på att "Försäkringskassanupproret!" är i en tidig fas av rörelsens utveckling då gruppen endast existerat i ungefär ett år. Det skulle även kunna avfärdas som en konsekvens av en rörelse som växt fram genom sociala medier. Den arena som gruppen använder för kommunikation bidrar troligtvis till en sådan diskussion som saknar lösningsorienterat fokus. Men en sådan slutsatt verkar för oss otillfredställande då det endast tillskriver en rörelses framgång utifrån de verktyg och plattformar som är tillgängliga. Utifrån de slutsattser vi dragit från vår analys tror vi snarare att det i grunden handlar mer om en slags inneburen och bristfull logik i missnöjesrörelser, som innebär att dessa rörelser endast kan existera i den mån det finns något föremål att rikta sitt missnöje mot. Vad vi observerat är helt enkelt en svårighet med att formulera lösningar på det som upplevs och beskrivs som problemet. Man vet att något är fel men man lyckas inte konceptualisera kring något alternativ som inte endast syftar på en enkel frånvaro av det dåliga eller en tillbakakomst till ett uppfattat förflutna när saker och ting förmodas ha fungerat.

Det enda som tycks hålla ihop "Försäkringskassanupproret!" som grupp är individernas missnöje med Försäkringskassan, oavsett om missnöjet grundar sig i en orättvis behandling, uppfattningen ett orättfärdigt system eller besvikelser med välfärden. I det avseendet liknar gemenskapen en stödgrupp för de som fallit genom välfärdsstatens skyddsnät snarare än en social rörelse som åstadkommer någon reell förändring. Kritiken som kommer till uttryck i gruppen är överensstämmande med några av de punkter som förekommer i tidigare undersökningar: långa handläggningstider, dålig transparens, otydliga villkor för sjukersättning och sjukpenning, och dåligt bemötande av den enskilda medborgaren (Holmgren, Rosstorp & Rohdén, 2016; Moldvik, 2019).

Lika väl som vissa inläggsförfattare menar att en förändring skett med välfärden under senare tid har forskare också kunnat observera ett gradvist skifte i välfärdsregimer som utmärker 1980- och 1990-talet. Kaspar Villadsen (2008) menar att detta skifte i välfärdsregimer utgörs av en förskjutning av kunskapsformer. Där den tidigare välfärdsregimen formulerade medborgaren som en rättighetsbärare och staten tilldelas ansvar gentemot dess invånare, betonar den nuvarande välfärdsregimen istället den individuella viljan och kapaciteten till

självförverkligande (Villadsen 2008). Utifrån detta och uppsatsens resultat och analys tror vi att det är viktigt att lyfta att denna förskjutning i välfärdsregimer inte är exempel på isolerade policybeslut, som det kan tyckas i en läsning av inläggen i “Försäkringskassanupproret!”. Snarare hänger dessa enskilda exempel ihop med en större samhälllig förändring som kan sägas manifesteras i New Public Management. Withworth och Carter (2014) redogör i sin forskning kring åtstramningar som skett till följd av New Public Management i Storbritannien och hur detta resulterar i en ökad grad av individualisering och konstruktion av subjektet som en oberoende entreprenör och ansvarstagare. Detta får i sin tur konsekvenser som vi tror kan observeras även i Sverige och åtminstone kan förklara en del av den förändring som “Försäkringskassanupproret!” tillskriver välfärden. Det är enkelt att identifiera något som är fel och ge någon eller något skulden för det, men en betydligt större utmaning att erbjuda ett alternativ eller lösning. Orättfärdigheten är lätt och orättvisan är svår.

Referenslista

- Bahner, Julia, (2017). *“Vilka röster hörs? Funktionshinderrörelsens karaktär och intressepolitiska arbete”*. Västra Götalandsregionen: FOU i Väst/GR
- Benford, Robert. D., (1997). “An insider’s critique of the social movement framing perspective”, *Sociological Inquiry*, (67:4), ss. 409–430.
- Berg, Martin, (2015a). “Deltagande netnografi” i Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativ metod*. Stockholm: Liber AB.
- Berg, Martin, (2015b). *Netnografi: att forska om och med internet*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur AB.
- Bergström, Göran & Kristina Boréus, (2012). “Diskursanalys”. I Bergström & Boréus (red.) *Textens mening och makt– metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur AB.
- Bruckman, Amy (2002), Ethical Guidelines for Research Online, [e-version via [http://www.cc.gatech.edu/~asb/ethics/ >](http://www.cc.gatech.edu/~asb/ethics/)] (läst 2020-05-14)
- Bryman, Alan, (2016). *Samhällsvetenskapliga metoder*, tredje upplagan. Stockholm: Liber AB.
- Buechler, Steven M., (2013). “New Social Movements and New Social Movement Theory”. I David A. Snow, Donatella della Porta, Bert Klandermans & Doug McAdam (red.) *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Social and Political Movements*.

Earl, Jenniferl, Jayson Hunt, R. Kelly Garrett, och Aysenur Dal, (2014). "New Technologies and Social Movements" i Donatella Della Porta och Mario Diani (red.) *The Oxford Handbook of Social Movements*. [e-version via <https://rkellygarrett.com/wp-content/uploads/2014/05/Earl-et-al-New-Technologies-and-Social-Movements-in-press.pdf> hämtad 2020-05-18]

Entman, Robert M., (1993). "Framing: Towards clarification of a fractured paradigm", *Journal of Communication*, (41:4), ss. 51-58

Försäkringskassan, (2018). *Utgiftsprognos för budgetåren 2018–2021*, diarienummer 268-2018.

Goffman, Erving, (1986). *Frame analysis : an essay on the organization of experience*. 2. uppl. Boston: Northeastern University Press.

Harbage, Claire & Hannah Bloch, (2019). "The 2010s: A Decade Of Protests Around The World". *National Public Radio* 31 december.
<https://www.npr.org/sections/pictureshow/2019/12/31/790256816/the-2010s-a-decade-of-protests-around-the-world> (Hämtad 2020-05-11).

Hensing, Gunnel, Kristina Holmgren & Helena Rohdén, (2010). "Sänkt förtroende för Försäkringskassan – Om-organisation, nya regler och intensiv mediebevakning". I Holmberg & Weibull (red.) *Nordiskt ljus– SOM-rapport nr 4*. Göteborg: SOM-institutet.

Hjertström, Anders & Linda Jones, (2018). "Här protesterar de mot nedskärningar för äldre". *Sveriges Television*. 22 oktober.
svt.se/nyheter/lokalt/norrboten/har-protesterar-de-mot-nedskarningar-for-aldre (Hämtad 2020-05-11).

Hollertz, Katarina, Kerstin Jacobsson & Ida Seing, (2018). "Organizational governance of activation policy: Transparency as an organizational ideal in a Swedish welfare agency" *International Social Security Review*. (71:4), ss. 71-89.

Holmgren, Kristina, Frida Rosstorp & Helena Rohdén, (2016). "Confidence in public institutions: A focus group study on views on the Swedish Social Insurance Agency". *Work*. (55), ss. 1-15.

Holmgren, Kristina, Frida Rosstorp & Helena Rohdén, (2018). "Förtroendet för Försäkringskassan hos personer med erfarenhet av sjukförsäkringen – en fokusgruppsstudie". *Socialmedicinsk tidskrift*. (3:2018), ss. 288-297.

Johnson, Hank, (1995). "A methodology for frame analysis: From discourse to cognitive schema". I Johnston & Klandermans (red.) *Social Movements and Culture*. London: UCL Press

Levitsky, Sandra R., (2014). *Caring for our own : why there is no political demand for new American social welfare rights*. New York: Oxford University Press

Lobera, Josep, (2019). "Anti-Austerity movements in Europe" i Cristina Flesher Fominaya & Ramon A. Feenstra (red.) *Routledge Handbook of Contemporary European Social Movements: Protest in Turbulent Times*. Abingdon: Routledge.

Mattisson, Lisa, (2019). "Vivian, 75: 'Jag är bara en vanlig ockupant'". *Expressen* 30 mars. <https://www.expressen.se/nyheter/vivan-75-jag-ar-bara-en-vanlig-ockupant/> (hämtad 2020-05-11)

Melucci, Alberto, (1996). *Challenging codes– Collective action in the information age*. Cambridge: Cambridge University Press.

Moldvik, Isa, (2019). "Sjukskrivnas upplevelser kring rättigheter och ansvarsfördelning i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen" i *Socialmedicinsk tidskrift* (5:2019), ss. 673-681.

Müssner, Ulrika, (2012). "Det goda mötet– en viktig del i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen". *Socialmedicinsk tidskrift* (2:2012), ss. 169-177.

Norén Bretzer, Ylva, (2015). *Förtroendet för försäkringskassan 2010-2014*. Göteborg: SOM-Institutet.

Oliver, Pamela A. & Hank Johnson, (2000). "What a Good Idea! Ideologies and Frames in Social Movement Research." *Mobilization* (5:1), ss. 37-54.

Peterström, Wahlström & Magnus Wennerhag, (2015) "European Anti-Austerity Protests – Beyond "old" and "new" social movements?" i *Acta Sociologica* 2015, Vol. 58(4) s. 293–310

Proposition 2003/04:69 *En ny statlig myndighet för socialförsäkringens administration*. Stockholm: Regeringskansliet.

Simmons, Erica (2014). "Grievances do matter in mobilization". *Theory and Society*, (43), ss. 513–546.

Snow, David A., E. Burke Rochford, Jr., Steven K. Worden & Robert D. Benford, (1986) "Frame Alignment Processes, Micromobilization, and Movement Participation", *American Sociological Review*, (51:4), ss. 464-481.

Snow, David A. (2013). 'Grievances, Individual and Mobilizing'. I David A. Snow, Donatella della Porta, Bert Klandermans & Doug McAdam (red.) *The Wiley-Blackwell Encyclopedia of Social and Political Movements*.

Snow, David A. & Benford, (1988). Ideology, Frame resonance and participation mobilisation. *International Social Movement Research*, (1), ss. 197-217.

Stendahl, Sara, (2015). "Social otrygghet som värde– Den nya incitamentsbaserade sjukförsäkringen". *Tidsskrift för Rettsvitenskap*, (3–4), ss. 296–332.

Ståhl, Christian, Ulrika Müssner & Tommy Svensson, (2012). Implementation of standardized time limits in the sickness insurance and return-to-work: Experiences of four actors. *Disability and Rehabilitation*, (34:16), ss. 1404-1411.

Villadsen, Kaspar, (2008). 'Freedom as self-transgression: transformations in the "governmentality" of social work'. *European Journal of Social Work*, (11:2), ss. 93–104,

Walukiewicz, Erika, (2020). "Vårdpersonal och lärare protesterar mot ohållbar arbetssituation". *Sverige Television* 17 februari.

<https://www.svt.se/nyheter/lokalt/stockholm/vardpersonal-och-larare-protesterar-mot-ohallbar-arbetssituation> (hämtad 2020-05-11)

Weissenbilder, Marcus, (2019). *Förtroendet för försäkringskassan*. SOM-rapport nr 2019:16. Hämtad den 20-04-15 från <https://som.gu.se/publicerat/rapporter/rapporter>

Wennerhag, Magnus, (2017). "Sociala rörelser, protester och politiskt våld – en forskningsöversikt". I Christofer Edling och Amir Rostami (red.) *Våldsbejakande extremism: en forskarantologi*. Stockholm: Wolters Kluwer Statens offentliga utredningar.

Whitworth, Adam. and Carter, Elle., (2014). 'Welfare-to-Work Reform, Power and Inequality: From Governance to Governmentalities'. *Journal of Contemporary European Studies*, (22:2), ss. 104–117.

Widestrand, Klas, (2019). "Demonstrerar mot nedläggningen: 'Vi tycker det är fel'". *Aftonbladet* 15 juni.

<https://www.aftonbladet.se/nyheter/a/rA90dA/demonstrerar-mot-nedlaggningen-vi-tycker-det-ar-fej> (hämtad 2020-05-11).

van Hulst & Yanow, (2016). "From Policy "Frames" to "Framing": Theorizing a More Dynamic, Political Approach". *American Review of Public Administration*, (46:1), ss. 92–112.

van Stekelenburg, J. and Klandermans, B., (2013). "The social psychology of protest". *Current Sociology Review*, (61:5–6), ss. 886–905.

Bilaga 1. Kodningsschema

Koder

- Frames eller inramningar

- Diagnos
- Prognos
- Motivation

Teman

Efter en första genomläsning och grov kodning av materialet utmärker vi fyra genomgående mönster i inläggen som kommer att utgöra de fyra teman vi väljer att vidare kategorisera vårt material enligt. Dessa fyra teman kan benämnas följande:

- Systemets obegriplighet och godtycklighet
- Handläggaren som skuldbärare
- Att inte blir lyssnad eller trodd på
- Valfärdsstatens svek

Därefter genomför vi en ytterligare, mer ingående kodning och analys av forskningsmaterialet, varav vi sedan drar slutsatser utifrån.

Nyckelord

Utöver återkommande slagord eller sentenser som innefattar “Förnedringskassan” och “Man måste vara frisk för att orka vara sjuk” har vi observerat ett flertal återkommande nyckelord i inläggen som vidare underlättar i kodningen av materialet. Dessa inkluderar:

- Lögn/ljuga/falsk
- Erkännande/erkänner
- Förnedring/förnedrad
- Kamp/motstånd
- Hopplöshet/trött/orkar inte mer
- Rätt/rättighet

- Handläggare
- Medicinsk rådgivare, läkare
- Intyg (läkarintyg)
- Kompetens/inkompetens
- Välfärd, samhället, Sverige (den svenska välfärden)

I vår analys används även noder för att förstå relationen som nyckelord kan ha till andra ord och tecken, samt innebörden som ord och tecken kan ha i relation till varandra. Se *Metod och Empiri* samt eventuell *Analys och Resultat*.

Exempel

I exemplet nedan tolkas och förstås “att ha betalat skatt” som tillhörande nyckelordet “rätt/rättighet”. “Allmän sjukförsäkring” förstås som tillhörande nyckelorden “Välfärd” och “Sverige”. Att Försäkringskassan “måste vakna” tolkas som tillhörande nyckelordet “kamp/motstånd”.

“Försäkringskassan måste vakna! Dom lever kvar i en tid som inte finns längre. Jag är så arg! Sverige som ska sägas vara ett tryggt land med allmän sjukförsäkring! Vafan får jag för den skatt jag betalar?!”

I exemplet nedan tolkas och förstås “ljuger” som tillhörande nyckelordet “Lögn/ljuga/ falsk”. Uppenbarligen nämns “läkare” och “läkarintyg” som tillhör nyckelbegreppen “läkare” respektive “intyg”. Att Försäkringskassan i citatet nedan inte lyssnar på upprepade intyg av behandlande läkaren förstås som tillhörande “kamp/motstånd”, “hopplöshet” samt “kompetens/inkompetens”.

“Försäkringskassan ljuger när de säger att det är läkarintygen som väger tyngst i avgörandet. De skiter helt och hållet i vad min läkare säger och tvärtemot istället. Min läkare skickar in nya utlåtanden och intyg på löpande band men FK hittar på nya sätt att smita undan ansvar.”

Vidare exempel är hur resonemang som exempelvis nedan implicit lyfter välfärdsstaten i hänvisning till det svenska samhället.

“Är det verkligen så här vi ska ha det i vårt samhälle i Sverige?”