

På tal om pengar

Problembeskrivningar, hjälp och bemötande när
barnfamiljer ringer till Försäkringskassan

Utgivare: Försäkringskassan
Analys och prognos

Upplysningar: Malin Junestav
010-116 94 16
malin.junestav@forsakringskassan.se

Webbplats: www.forsakringskassan.se

Förord

Den här rapporten undersöker hur ekonomisk utsatthet kommer till uttryck i barnfamiljers samtal till Försäkringskassans kundtjänst. De förmåner som berörs är barnbidrag, bostadsbidrag, underhållsstöd och föräldrapenning. Mer specifikt undersöks i vilken utsträckning ekonomisk utsatthet tas upp i sådana samtal, hur föräldrar i dessa fall beskriver sin ekonomiska situation, vad sådana beskrivningar fyller för funktion i samtalen, samt hur handläggare bemöter beskrivningar av ekonomiska svårigheter.

Studien bidrar med kunskap inom två huvudsakliga områden. För det första belyses den svåra ekonomiska situation som en del barnfamiljer lever i och den betydelse som de själva framhåller att socialförsäkringen har. För det andra ges insikt i vilka strategier handläggare använder för att hantera information om den här typen av svåra livssituationer och hur väl dessa strategier fungerar för att skapa ett gott samtal. Rapporten uppmärksammar också att barnfamiljer som lever i ekonomisk utsatthet kan behöva extra stöd och vägledning och lyfter fram möjligheter för Försäkringskassan att inom ramen för telefonkundtjänsten utveckla sin kommunikativa praktik i den riktningen.

Rapporten är en sammanfattning av slutsatserna från forskningsprojektet “På tal om pengar: Problembeskrivningar, hjälp och bemötande när ekonomiskt utsatta barnfamiljer ringer till Försäkringskassan”. Projektet har bedrivits mellan 2016 och 2019 och har finansierats av ett forskningsanslag från Försäkringskassan. Projektledare har varit Elisabet Näsman, seniorprofessor vid sociologiska institutionen, Uppsala universitet. Analysen har i huvudsak utförts av Marie Flinkfeldt, fil dr och forskare vid sociologiska institutionen, Uppsala universitet. Huvudförfattare till rapporten är Marie Flinkfeldt.

Ansvarig utgivare för rapporten är Avdelningen för analys och prognos, Försäkringskassan. Forskarna står för genomförande och resultat.

Stockholm, september 2019

Gabriella Bremberg
Chef för Avdelningen för analys och prognos
Försäkringskassan

Innehåll

Sammanfattning	6
Summary	9
Inledning	12
Socialförsäkringen och ekonomiskt utsatta barnfamiljer.....	13
Kundtjänstverksamhet inom Försäkringskassan	14
Arbete i välfärdsstatens frontlinje.....	15
Forskningsstudien: Forskningsfrågor, material och tillvägagångssätt	16
Varför studera samtal?.....	19
Rapportens disposition.....	20
När kunder ”pratar sig fattiga”: Formuleringar av ekonomisk utsatthet i samtal till Försäkringskassan	22
Ekonomisk utsatthet förekommer i samtalen – men i begränsad och varierande utsträckning.....	22
Den ekonomiska utsatthetens dimensioner	24
Sammanfattande kommentar.....	30
Beskrivningar av ekonomisk utsatthet fyller specifika funktioner i samtal till Försäkringskassan	31
Beskrivningar av ekonomisk utsatthet hanterar legitimiteten i att söka hjälp hos Försäkringskassan	31
Beskrivningar av ekonomisk utsatthet är ett sätt att göra motstånd	36
Moral och förtjänst: att vara fattig på rätt sätt	40
Att ta upp ekonomisk utsatthet kan bidra till att man får mer hjälp	45
Sammanfattande kommentar.....	49
Service och empati när handläggare bemöter tal om ekonomisk utsatthet	50
Service som respons på beskrivningar av ekonomisk utsatthet.....	50
Empatiska uttryck räcker inte som respons på beskrivningar av ekonomisk utsatthet.....	55
Att ’bädda in’ service i empatiska uttryck.....	57
Sammanfattande kommentar.....	58
Kunder som lever i ekonomisk utsatthet kan behöva extra hjälp att navigera i välfärdssystemet	60
Effektiva förklaringar	61
Sammanfattande kommentar.....	68
Slutsatser och diskussion	69
Ekonomisk utsatthet som samtalsämne, resurs och utmaning.....	69
Implikationer av studien	71

Referenser	74
Bilaga 1: transkriptionsnyckel	82

Sammanfattning

Den här rapporten redovisar resultat från forskningsstudien “På tal om pengar: Problembeskrivningar, hjälp och bemötande när ekonomiskt utsatta barnfamiljer ringer till Försäkringskassan”. I studien har samtalsanalys och tematisk analys använts för att kvalitativt undersöka inspelade telefonsamtal till Försäkringskassans kundtjänst. Samtalen rör familjeförmånerna bostadsbidrag, underhållsstöd, föräldrapenning och barnbidrag. Försäkringskassans förmåner är viktiga för familjer som lever i ekonomisk utsatthet, men de ofta komplicerade regelverken och processerna gör att socialförsäkringen kan upplevas som svår att navigera i. När kunder i sådana lägen kontakter Försäkringskassans kundtjänst för information eller vägledning är det viktigt att de både får relevant hjälp och bemöts på ett bra sätt. Kunders tillit och förtroende för Försäkringskassan har också i tidigare studier kopplats till handläggares bemötande.

Forskningsstudien bidrar med ny kunskap i framför allt två avseenden.

1. För det första visar den att kunder i de flesta fall inte behandlar ekonomisk utsatthet som relevant att berätta om för handläggaren, trots att socialförsäkringens olika förmåner generellt sett är viktiga för att komma tillrätta med sådana svårigheter. Att människor befinner sig i en ekonomiskt utsatt position räcker med andra ord inte för att de ska lyfta fram detta när de ringer till Försäkringskassan. I samtal som rör bostadsbidrag och underhållsstöd förekommer dock tal om ekonomisk utsatthet i ungefär en fjärdedel respektive en tredjedel av samtalen. Den ekonomiska utsattheten fungerar i dessa fall som en samtalsresurs och kunder förhåller sig till den ekonomiska utsatthetens moraliska dimensioner.

Tidigare forskning har visat att när personer som lever i ekonomisk utsatthet söker hjälp hos socialtjänsten är moral, förtjänst och hur stort behovet är aspekter som står på spel. Det visar sig bland annat i hur klienter pratar om sin situation i samtal med socialtjänsten. Försäkringskassans verksamhet framhålls gärna som annorlunda i detta avseende, bland annat eftersom socialförsäkringsförmånerna är mindre stigmatiserade och handläggarnas utrymme för individualiserad bedömning är mer begränsat. Den här forskningsstudien visar dock hur ekonomisk utsatthet trots detta synliggörs, förklaras och problematiseras i samtal till Försäkringskassan. Även om de flesta samtal till Försäkringskassans kundtjänst är rutinartade serviceutbyten, innebär detta att handläggare regelbundet ställs inför svåra berättelser om ekonomiskt utsatta situationer. Det gäller särskilt handläggare som tar emot samtal som rör förmåner som riktar sig till eller i stor utsträckning berör ekonomiskt utsatta barnhushåll, såsom bostadsbidrag och underhållsstöd. Det kan till exempel handla om att föräldrar säger att deras inkomster är otillräckliga, att de inte har råd att betala sin hyra, att barnen drabbas om pengarna inte räcker till mat, och att det finns litet utrymme för oförutsedda

utgifter. Det förekommer också att kunder är känslosamma, oroliga och uppgivna när de beskriver sin situation.

Genom att lyfta fram en ekonomiskt utsatt situation när de ringer till Försäkringskassan behandlar kunder utsattheten som relevant och meningsfull information för myndigheten, oberoende av om utsattheten faktiskt har någon reell inverkan på beslut. Analysen i den här rapporten visar också att kunder i dessa beskrivningar förhåller sig till liknande moraliska dimensioner som tidigare visats genom syra kontakter med socialtjänsten. Bland annat handlar det om att visa att den ekonomiska situationen inte är deras fel, att de är ekonomiskt ansvarsfulla och att de prioriterar nödvändiga kostnader och sätter barnens behov främst. Det kan med andra ord finnas anledning att nyansera distinktionen mellan socialförsäkringens mer byråkratiska processer och det sociala arbetets praktik.

2. För det andra identifierar studien mönster i handläggares bemötande och kartlägger hur väl olika strategier fungerar, både när det gäller att hantera kunders tal om ekonomisk utsatthet och att förklara beslut som innebär en ekonomisk påfrestning.

När handläggare ställs inför beskrivningar av svåra ekonomiska situationer är den vanligaste responsen att fokusera på att ge relevant service. I de flesta fall bemöts därför inte den ekonomiska utsattheten i sig. Hur handläggare hanterar tal om ekonomisk utsatthet – och hur väl deras strategier i sin tur fungerar – är emellertid något som varierar beroende på vilken funktion som den ekonomiska utsattheten har i samtalen. I de flesta fall fungerar ekonomisk utsatthet som en resurs för att hantera det legitima i att söka Försäkringskassans hjälp och service. Det gäller särskilt när ekonomisk utsatthet tas upp i början av samtalen. Handläggarnas typiska respons i detta läge är att påbörja service (till exempel svara på en fråga som ställts eller kontrollera en uppgift). Genom att göra detta bekräftar handläggarna på ett effektivt sätt att kundens ärende är legitimt.

Läget är dock ett annat när kunden redan fått den efterfrågade servicen, särskilt i de fall där serviceutfallet är negativt för kunden (till exempel om kunden får veta att han eller hon inte kommer att få några fler utbetalningar). Beskrivningen av ekonomisk utsatthet är då ett sätt att göra motstånd mot beskedet. När handläggarna i de analyserade samtalen bemöter kundens tal om ekonomisk utsatthet i detta läge är strategin att ge vidare service (till exempel att upprepa eller utveckla förklaringar) utan att på något sätt uttrycka empati något som snarare leder till problem i samtalet. Problemen visar sig bland annat i verbaliserat motstånd från kunden, långa tystnader och höjda röster. I de fall när handläggare enbart uttrycker empati, utan att ge vidare service, behandlar kunder dock detta som otillräckligt. Den strategi som visar sig fungera bäst i det här sammanhanget är istället att ge fortsatt service, men 'bädda in' den i empatiska uttryck. På så sätt visar handläggaren att han eller hon förstår kundens perspektiv och den fortsatta servicen framstår som att den har kundens bästa för ögonen. Detta kan göra upprepade negativa besked lättare att acceptera, då de ges en mindre konfrontativ karaktär. Sammantaget är en empatisk "inbäddning" av service en

strategi för att bemöta kunders tal om ekonomisk utsatthet som är förknippad med mer välfungerande samtal.

Ett annat vägval som handläggare i Försäkringskassans kundtjänst ställs inför är hur de bäst förklarar beslut, regelverk eller handlägningsprocesser. En särskilt viktig situation är när personer som har haft bostadsbidrag får ett återkrav, eftersom detta ofta är förenat med ekonomiska påfrestningar. Om de inte förstår varför de ska betala tillbaka pengar kan de ringa kundtjänsten. Analysen indikerar att handläggares strategier för att förklara dessa beslut fungerar olika väl. Medan en regelorienterad förklaring redogör för regelverket på ett generellt sätt, förhåller sig en kundorienterad förklaring till det specifika ärendet och de uppgifter som finns där används som en resurs i förklaringen. Inom den kundorienterade modellen sker förklaringen också stegvis, vilket underlättar för kunden att följa med och även invända om någon detalj skulle vara felaktig eller svår att förstå. Utfallet för de båda förklaringsmodellerna skiljer sig åt på ett tydligt sätt. Den regelorienterade förklaringen möts överlag av motstånd och svaga uppvisade tecken på förståelse, medan kunder i respons till den kundorienterade förklaringen snarare uppvisar att ny förståelse nåtts.

Genom att visa hur handläggarnas strategier i de analyserade kundtjänst-samtalen i olika utsträckning är förenade med tecken på ett välfungerande samspel mellan handläggaren och kunden, bidrar studien med kunskap som kan användas för att utveckla Försäkringskassans kundtjänstverksamhet.

Summary

This report presents results from the research project “Speaking of money: Problem formulation, response and conduct when financially vulnerable families call the Social Insurance Agency”. The project has used conversation analysis and thematic analysis to examine recorded phone calls to the Social Insurance Agency customer service. The calls concern the family benefits housing allowance, maintenance support, parental benefit, and child allowance. The Social Insurance Agency’s benefits are important for families living in financial hardship, but the complexity of regulations and processes make the social insurance difficult to navigate. When claimants in such situations contact the Social Insurance Agency’s customer service for information or guidance, it is important that they receive relevant help and are also treated well. The conduct of case officers has in previous studies also been shown to impact on claimants’ trust and confidence in the Social Insurance Agency.

The research project contributes new knowledge in primarily two respects:

1. First, it shows that claimants for the most part do not treat financial hardship as relevant for the case officer, although the different social insurance benefits overall are important for elevating such problems. Being in a financially difficult position is thus not enough for people to bring this up when calling the Social Insurance Agency. However, calls regarding housing allowance and maintenance support do feature talk about financial hardship in about a quarter and a third of all calls, respectively. Financial hardship in these instances function as a conversational resource and claimants orient to the financial problems as morally engrained.

Previous research has shown that morality, deservingness and the establishment of need are issues that are at stake when people living in financial hardship seek assistance from social services. This is among other things apparent in how clients talk about their situation in encounters with social workers. The work of the Social Insurance Agency tends to be seen as different in this respect, partly because social insurance benefits are less stigmatized and case officers have smaller possibilities to make individualized assessments. However, the current study shows that financial hardship is nevertheless made visible, accounted for, and problematized in calls to the Social Insurance Agency. Although most calls to the Social Insurance Agency’s customer service are routine exchanges of service, this means that case officers are regularly faced with difficult descriptions of financially difficult situations. This especially applies to case officers dealing with benefits aimed at or commonly concerning financially deprived families, such as housing allowance and maintenance support. Such descriptions include instances of parents saying that their income is insufficient, that they are unable to pay their rent, that the children will be harmed if the money is insufficient to cover food costs, or that there is little room for

unpredictable expenses. Some claimants also become emotional, worried and distressed when describing their situation.

By invoking a financially vulnerable situation when calling the Social Insurance Agency, claimants treat hardship as relevant and meaningful information for the authority, regardless of whether their hardship in fact impacts decision-making. The analysis in this report also shows that claimants in these descriptions work to manage similar moral dimensions that have previously been found to be important in encounters with social services. For instance, they work to show that the financial situation is not self-inflicted, that they are financially responsible, and that they prioritize necessary costs and the needs of the children. This suggests that there is reason to fine-tune the division between the bureaucratic processes of social insurance, and social work practice.

2. Secondly, the study identifies regularities in case officers' conduct and map how well different conversational strategies work, both when it comes to responding to claimants' talk about financial hardship, and to explain decisions that add financial stress to an already difficult situation.

When case officers are faced with talk about financial difficulties, the most common response is to focus on providing relevant service. In most cases, the displayed hardship is thus not responded to as such. However, case officers' ways of dealing with descriptions of financial hardship – and how well their strategies in turn work – vary depending on the descriptions' function in the calls. In most instances, talk about financial hardship is a resource for managing the legitimacy of seeking help and service from the Social Insurance Agency. This is especially the case when financial hardship is brought up in the beginning of calls. In this situation, case officers typically respond by starting to provide service (for example answering a question or checking details that the claimant has requested). By such means, the case officers effectively confirm that the claimant's issue is legitimate.

However, the situation is quite different when the claimant has already received the requested service, especially when the service outcome is negative (for example if the claimant is told that they will not receive any more payments). In such situations, invoking financial hardship is a way to resist this outcome. When case officers in the analyzed calls respond to such resistance, the strategy to provide additional service (by, for instance, repeating or elaborating on explanations) without expressing or displaying empathy in any way, is associated with interactional problems. This is visible in, for instance, claimants' verbalized resistance, long silences, and increased vocal volume. Meanwhile, claimants treat expressions of empathy without further service provision as insufficient. The analysis suggests that the strategy that works best in this situation is to provide additional service, embedded in expressions of empathy. By such means, the case officer displays understanding of the claimant's situation and the forthcoming service is framed as having the claimant's best interest at heart. This can facilitate acceptance of repeated negative information, as this becomes less confrontative in

character. In conclusion, empathically embedded service provision is a strategy that in contexts of resistance is associated with better conversations.

Social insurance officers working in the customer service are also put in situations where they must choose how to best explain decisions, regulations or administrative processes. A particularly important situation is when people who have claimed housing allowance are notified of a repayment claim, since this typically implies added financial stress. If they do not understand why they are requested to repay the benefit, they may call the customer service. The analysis indicates that case officers' strategies for explaining these decisions have different trajectories. While a regulation-oriented explanation lays out the rules in a general way, a customer-oriented explanation makes connections to the specific case and uses the actual details of it as a resource for explaining. The customer-oriented model involves a step-wise explanation that encourages claimant activity and facilitates displays of understanding and confirmation of the reported details. The outcomes for these two models of explanation are radically different. While claimants largely resist regulation-oriented explanations and provide weak signs of understanding, they tend to respond to customer-oriented explanations by displaying that new insights have been reached.

By showing how case officers' conversational strategies to a varying degree are associated with well-functioning conversations, the study contributes new knowledge that can be used for developing the work of the Social Insurance Agency's customer service.

Inledning

När kunder¹ ringer till Försäkringskassan möts myndighetens perspektiv och kundernas privata perspektiv, eftersom människors livssituation ofta utgör utgångspunkten för att söka kontakt (Försäkringskassan, 2014a). Det innebär att handläggare kan behöva hantera och bemöta berättelser om svåra personliga förhållanden, bland annat ekonomisk utsatthet. Personer med låga inkomster ringer i större utsträckning till kundtjänsten och behovet av att snabbt få hjälp är särskilt stort i den här gruppen (Försäkringskassan, 2017). Samtidigt har den ekonomiska utsattheten i sig sällan särskilt stor relevans för Försäkringskassans handläggning. Det innebär att handläggare som ställs inför berättelser om ekonomisk utsatthet måste balansera mellan det privata och det institutionella perspektivet – eller mellan empati och service.

I rapporten undersöks hur ekonomisk utsatthet beskrivs i barnfamiljers samtal till Försäkringskassan, det vill säga vilka dimensioner av en ekonomiskt utsatt position som behandlas som relevanta och meningsfulla för Försäkringskassan. Rapporten undersöker även vad sådana beskrivningar fyller för funktioner i samtalen, vilka samtalsstrategier handläggare har för att bemöta dem och hur olika kommunikativa problem relaterat till detta kan undvikas. Analysen är kvalitativ och bygger på inspelade kundtjänstsamtal.

Att undersöka hur handläggare hanterar kundkontakter är viktigt bland annat eftersom det finns ett samband mellan hur kundkontakterna upplevs och vilket förtroende kunder har för myndigheten (Försäkringskassan, 2014a). Kunder som uppger att de har lågt förtroende för Försäkringskassan lyfter bland annat fram att handläggare inte “verkat ha viljan att lösa mina problem”, att “folk inte blir behandlade mänskligt vid kontakt med Försäkringskassan” och att upplevelsen av kontakten “är lite beroende på vilken handläggare man talar med” (Försäkringskassan, 2014b:11). Eftersom personer som lever i ekonomisk utsatthet ofta är beroende av Försäkringskassan för sin försörjning är ett lågt förtroende för myndigheten särskilt problematiskt för denna grupp, då det finns en risk att de undviker att ansöka om förmåner som de egentligen har rätt till (jfr Riksrevisionen, 2018:49). Att ta fram verktyg för att förbättra bemötandet av ekonomiskt utsatta personer är därför en angelägen uppgift. Forskningsresultaten som

¹ I den här rapporten följer vi den terminologi som i huvudsak används inom Försäkringskassans kundtjänstverksamhet. Att tala om ”kunder” i detta sammanhang är dock inte oomtvistat eftersom det härrör från kommersiell verksamhet och där som regel inbegriper en konsumentmakt som inte finns inom socialförsäkringen. Att tala om ”medborgare” eller ”försäkrade” kan dock vara problematiskt i kundtjänstssammanhang, eftersom alla som ringer till Försäkringskassan inte är medborgare eller omfattas av den svenska socialförsäkringen.

redovisas i den här rapporten bidrar med ny kunskap som skulle kunna ligga till grund för ett sådant arbete.

Socialförsäkringen och ekonomiskt utsatta barnfamiljer

Den svenska välfärdsstaten omfattar en rad förmåner som riktar sig till familjer med olika ekonomiska behov. Ett argument i utvecklingen av socialförsäkringen var att ett universellt skydd kunde fungera preventivt och förhindra att människor hamnade i alltför svår fattigdom (Edebalk, 2008).

Samtidigt skulle det inte peka ut eller skambelägga utsatta grupper (Johansson, 2008). Medan kommunalt försörjningsstöd ofta ses som en sista utväg (se t.ex. Starrin, 2008) utgör Försäkringskassans olika förmåner ett mer grundläggande ekonomiskt stöd som familjer i olika skeden av livet tar del av. I allmänhet ses det inte som stigmatiserande att få familjerelaterade ersättningar från Försäkringskassan, till skillnad från att vara beroende av socialtjänstens ekonomiska bistånd. Trots att kommunerna och Försäkringskassan utgår från olika logiker när de bedömer rätten till ekonomiskt stöd förhåller sig de olika stödformerna till varandra, till exempel genom att högre ersättning från socialförsäkringen minskar försörjningsstödet (Salonen, 1997).

Försäkringskassan undersöker regelbundet i vilken utsträckning förmåner inom den ekonomiska familjepolitiken bidrar till en god ekonomisk levnadsstandard för barnfamiljer (se till exempel Försäkringskassan, 2018; 2019; Hultin, 2018). Barnfamiljer som lever i ekonomisk utsatthet nyttjar socialförsäkringsförmånerna i stor utsträckning. Förmånerna bidrar till att höja alla barnfamiljers levnadsstandard, och särskilt i de grupper som lever i ekonomisk utsatthet. Beräknat som disponibel inkomst understigande 60 procent av medianinkomsten levde 17 procent av barnhushållen i ekonomisk utsatthet under 2018 (Försäkringskassan, 2019). Enligt Försäkringskassans (2019) beräkningar skulle 26 procent av barnhushållen ha levt i ekonomisk utsatthet om familjeförmånerna inte fanns. Dessa siffror varierar stort mellan olika grupper. Bland ensamstående kvinnor med ett eller två barn lever exempelvis 51 % i ekonomisk utsatthet; denna siffra skulle vara 73 % utan den ekonomiska familjepolitiken. De behovsprövade bidragen är särskilt viktiga för ensamstående föräldrar (se även Hultin, 2018).

Familjeförmånernas betydelse för att minska den ekonomiska utsattheten har avtagit över tid, vilket särskilt gäller de behovsprövade bidragen (Försäkringskassan, 2018). Detta beror delvis på att bidragsbeloppen inte hållit samma ökningstakt som lönerna, men också på en generellt större inkomstspridning. Eftersom familjeförmåner såsom barnbidrag, bostadsbidrag, underhållsstöd och föräldrapenning på grundnivå är icke-indexerade krävs politiska beslut för att höja nivåerna; i brist på sådana beslut riskerar familjepolitikens inkomstutjämnande kraft att urholkas (Hultin, 2018). Barnbidraget har exempelvis varit oförändrat mellan 2006 och 2018. Liknande tendenser finns för de behovsprövade bidragen, där underhållsstödet var oförändrat under lång tid och för barn under elva år fortfarande ligger kvar på samma nivå som 2006. Underhållsstöd söks mest av föräldrar med

låga inkomster, vilket gör att en stor del av föräldrarna som befinner sig inom systemet har ett behov av ekonomiskt stöd (vilket blivit ännu tydligare i och med de regeländringar som gjordes 2016, som innebar att föräldrar i normalfallet ska sköta underhållet sinsemellan) (ISF, 2019). På ett liknande sätt har bostadsbidraget över tid blivit allt snävare riktat till grupper med de lägsta inkomsterna, samtidigt som det i mindre utsträckning lyfter dem ur ekonomisk utsatthet (Riksrevisionen, 2017).

Frågan om hur man bäst mäter ekonomisk utsatthet är central inom forskningsfältet. Beroende på hur ekonomisk utsatthet definieras kan resultaten bli väldigt olika i kvantitativa analyser som exempelvis undersöker utvecklingen över tid (jfr Försäkringskassan, 2018). Samtidigt har kvalitativ forskning lyft fram att människors egna definitioner – det vill säga hur man ser på sig själv och andra – kan skilja sig från de objektiva mått som används, bland annat eftersom fattigdom som begrepp är moraliskt laddat (se t.ex. Shildrick och Macdonald, 2013). Det är därför viktigt att också undersöka hur de utsatta själva förstår sin situation, vad de upplever för problem och vad de har för strategier (se t.ex. Daly, 2017; Fernqvist, 2015; Lister, 2015; Näsman et al., 2012). Genom att undersöka människors egna beskrivningar ges insikt i vilken betydelse ekonomisk utsatthet kan ha i olika sammanhang (Pemberton et al., 2016).

I den här studien har vi utgått från hur Försäkringskassans kunder själva beskriver sig som ekonomiskt utsatta. Vi har alltså inte utgått från några objektiva mått för att identifiera ekonomisk utsatthet utan låtit kundernas egna beskrivningar av sin situation vara styrande. Det kan till exempel handla om att kunder i samtal till Försäkringskassan berättar att de inte har råd med mat (se Exempel 4) eller anger att de "bara" har en viss inkomst (se Exempel 2).

Kundtjänstverksamhet inom Försäkringskassan

Privatpersoner som vill komma i kontakt med Försäkringskassan har fyra kontaktvägar: olika digitala självserviceverktyg, personliga handläggare, servicekontor, samt telefonkundtjänsten. Under den tidsperiod som den här forskningsstudien samlade in sitt empiriska material (2016-2017) utgjorde Kundcenter en egen organisatorisk enhet som ansvarade för kundtjänstverksamheten. Kundcenterhandläggarna hanterade samtalen utifrån vilken förmån de gällde (baserat på tonval som kunderna gjort). De var alltså specialiserade på vissa förmåner (ibland flera). Huvuduppgifterna var att ge allmän information, svara på frågor rörande enskilda ärenden, ge stöd till självbetjäningstjänster samt vägleda vid ansökningar (Försäkringskassan, 2017). Möjligheten att handlägga ärenden direkt i telefon var överlag begränsad, men varierade för de olika ärendeslagen. För föräldrapenning kunde exempelvis enklare moment göras färdiga, men den huvudsakliga handläggningen skedde på andra enheter (se ISF, 2015, för en mer detaljerad beskrivning). Bostadsbidrag kunde handläggas direkt i telefon, men materialet i den här studien visar att det inte gjordes särskilt ofta.

Försäkringskassans organisationsförändring 2017 innebar att kundtjänstverksamheten fördelades ut på försäkringsavdelningarna istället. En anledning till detta var att Inspektionen för socialförsäkringen visat att den tidigare organisationen bidrog till ineffektivitet och onödig efterfrågan (Försäkringskassan, 2017). Detta berodde bland annat på att kundkontakten till stor del särskildes från själva handläggningen, vilket innebar riskfyllda och tidsödande överlämningar – ett läge där “specialiseringen att svara snabbt (...) [innebär att] medarbetarna inte fullt ut har möjlighet att hjälpa dem som ringer” (ISF, 2015:11). Handläggarna som kunderna mötte saknade med andra ord ofta den kompetens eller befogenhet som var nödvändig för att lösa kundens problem. Relaterat till detta fanns problem med långa väntetider och låg tillgänglighet (Försäkringskassan, 2017).

Handläggarnas fokus på kundservice snarare än handläggning och de ofta begränsade befogenheter som de hade i den tidigare organisationen är en viktig bakgrund till att hur deras kommunikativa arbete ska förstås. Lika viktigt är dock att *kunderna* sällan vet hur Försäkringskassans organisation ser ut i detta avseende (jfr Hollertz, Jacobsson och Seing, 2017). Det innebär att de mycket väl kan utgå från att handläggaren de pratar med faktiskt har möjlighet att ta beslut i deras ärende (även om de inte kan det).

Arbete i välfärdsstatens frontlinje

Situationer där välfärdsprofessionella och klienter möts och interagerar är av centralt intresse i forskning om offentlig förvaltning och socialt arbete. Teorier om så kallad frontlinje- eller gräsrotsbyråkrati (Lipsky, 2010 [1980]) har betonat den flexibilitet i att tolka och tillämpa regelverk som välfärdens utförare har. Forskningen om välfärdsstatligt ”frontlinjearbete” har hittills till största delen rört socialt arbete, medan statliga välfärdsbyråkratier som Försäkringskassan undersökts i mindre utsträckning (Hollertz, Jacobsson och Seing, 2017).

Litteratur om gräsrotsbyråkrati har pekat ut institutionella ”möten” som centrala för hur policy omsätts i praktiken (se t.ex. Ellis, 2011; Rice, 2013). I möten med klienter behöver frontlinjebyråkraten tolka situationen och göra bedömning utifrån de regler som finns, samtidigt som hen ska ge personligt anpassad service, vara empatisk och bygga en relation med klienten (Bülow, Persson-Thunqvist och Sandén, 2012). En annan aspekt av detta arbete handlar om att implementera det som ses som moraliskt rätt (Maynard-Moody och Musheno, 2012), vilket ibland kan göras genom aktivt motstånd (Prior och Barnes, 2011). Att notera är att trots betoningen av ”möten” inom detta fält har väldigt lite forskning undersökt faktisk interaktion på ett systematiskt och detaljerat sätt (jfr Bartels, 2013; Bruhn och Ekström, 2017; Monteiro, 2016).

Forskning har pekat på att professionella i Försäkringskassans ”frontlinje” i vissa avseenden fått ett minskat handlingsutrymme när det gäller bedömningar och beslut (se t.ex. Hollertz, Jacobsson och Seing, 2017). Samtidigt finns tendenser i motsatt riktning (Fernqvist, kommande; ISF, 2017; se även

Olofsdotter Stensöta, 2013). Även om handläggare sällan kan individanpassa bedömningar och beslut lika flexibelt som socialarbetare kan – och i den bemärkelsen inte fullt ut uppfyller definitionen av gräsrotsbyråkrater – finns det med andra ord sådana inslag även i arbetet på Försäkringskassan. Den detaljerade analys av samtal mellan handläggare och kunder som redovisas i den här rapporten synliggör också hur handläggarnas handlingsutrymme inte enbart kan förstås i termer av bedömningar och beslut. Det finns också ett kommunikativt handlingsutrymme som kan ha betydande inverkan på hur kunder uppfattar myndigheten, regelverket, sina rättigheter och sina skyldigheter. Handläggarnas flexibilitet i detta avseende kan därmed också ha inverkan på användningen av olika förmåner och förtroendet för socialförsäkringen och Försäkringskassan.

Forskningsstudien: Forskningsfrågor, material och tillvägagångssätt

Forskningsfrågor

Studien har två huvudsakliga syften: (1) att ge ny kunskap om barnfamiljers ekonomiska utsatthet utifrån den roll som denna har i kommunikationen med Försäkringskassan, samt (2) att ge ny kunskap om Försäkringskassans kommunikation med barnfamiljer och ge konkreta förslag till förbättringar. Följande forskningsfrågor kommer att besvaras i rapporten:

- a) I vilken utsträckning figurerar ekonomisk utsatthet i barnfamiljers samtal till Försäkringskassan?
- b) Hur beskrivs den ekonomiska utsattheten av personer som ringer till Försäkringskassan?
- c) Vad fyller talet om ekonomisk utsatthet för praktisk funktion i kundtjänstamtal?
- d) Hur bemöter handläggarna i telefonkundtjänsten tal om ekonomisk utsatthet?
- e) Vilka kommunikativa problem kan identifieras i kundtjänstamtal och hur hanteras dessa?

Dessutom diskuteras hur studiens resultat på ett effektivt sätt kan omsättas i praktiken genom metoden CARM (*Conversation Analytic Role-play Method*).

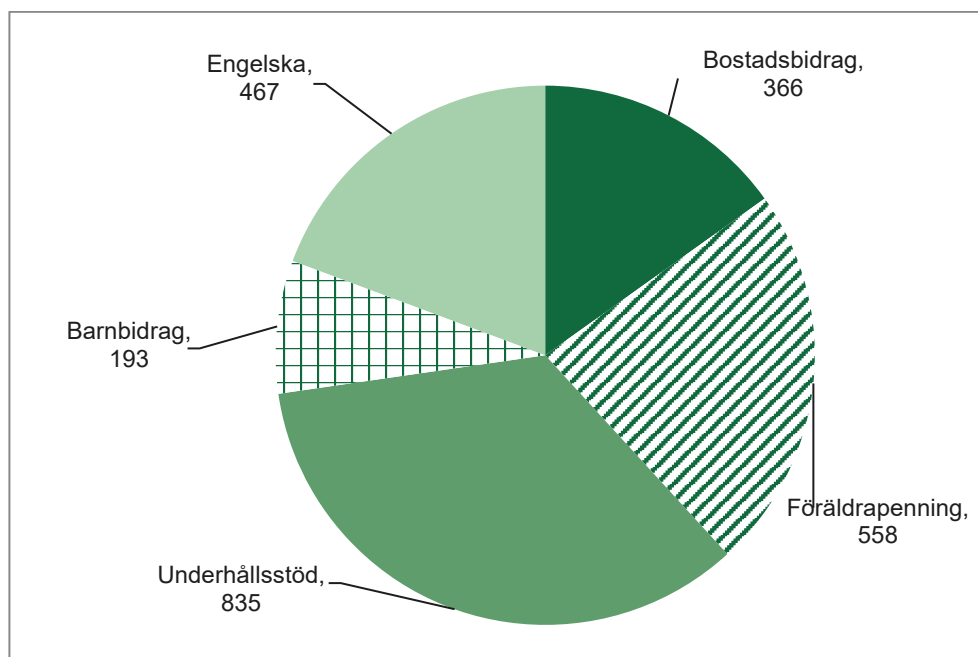
Material

Det material som används i studien är inspelade telefonsamtal till Försäkringskassans kundtjänst. Detta är den huvudsakliga kanalen för personer som söker en personlig kontakt med myndigheten och hanterar årligen omkring sex miljoner kundamtal, varav en dryg tredjedel rör ärendeströmmen *Förälder* (ISF, 2015). Försäkringskassan (2017) har tidigare uppmärksammat det finns ett stort behov av kunskap om hur samtal till Försäkringskassan ser ut.

De inspelade samtalen rör förmånerna barnbidrag, bostadsbidrag, underhållsstöd och föräldrapenning. Dessutom har samtal till den engelskspråkiga kundtjänsten spelats in. Förmånerna valdes eftersom de alla riktar sig till barnfamiljer, men med en varierande grad av generalitet. Medan barnbidrag når familjer med god såväl som mindre god ekonomi utgår bostadsbidraget från givna nivåer av inkomst och förmögenhet. Personer som ringer Försäkringskassan rörande bostadsbidrag kan därmed antas ha eller själva anse sig ha en sådan ekonomisk situation att de behöver bostadsbidrag. Underhållsstödet är i sig inte inkomstprövat, men används i stor utsträckning av ensamstående mammor med en svag ekonomi. Dessutom är det vanligt att den betalande föräldern har en ekonomiskt utsatt situation, vilket påverkar beloppet som denne ska betala till Försäkringskassan. Föräldrapenningens storlek är beroende av föräldrarnas inkomst, men riktar sig till alla som har barn inom det aktuella åldersspannet. Ekonomisk utsatthet aktualiseras därmed i varierande grad i samtalen om de olika förmånerna.

De inspelade samtalen har sammanställts i databasen ISSICS (*Interaction in Swedish Social Insurance Customer Service*). Totalt har 2255 samtal (med en sammanlagd längd om 260 timmar) till 43 handläggare vid två olika callcenters spelats in. Inspelningarna skedde i två omgångar under hösten 2016 och vintern 2017. Så kallade callbacksamtal har inte inkluderats i studien. De inspelade samtalen fördelas i enlighet med figur 1.

Figur 1 Fördelning av samtal i ISSICS



Datainsamling och etik

Handläggare informerades skriftligt och muntligt om studien och gav skriftligt samtycke till att deras samtal spelades in. Personer som ringde in till Försäkringskassans kundtjänst möttes av ett förinspelat meddelande om att samtalet kunde komma att spelas in i forsknings- och utbildningssyfte. De uppmanades att säga till handläggaren om de inte ville delta. En handfull

personer gjorde detta och deras samtal har inte inkluderats i databasen. Handläggarna hade möjlighet att genom en enkel knapptryckning avbryta en pågående inspelning närhelst de ville och sådana samtal har inte heller inkluderats i databasen. Även detta skedde endast ett fåtal gånger. Då det är väldigt få samtal som på dessa sätt uteslutits ur studien bedöms det inte påverka resultaten nämnvärt.

Inspelningsförfarandets påverkan på samtalens struktur och innehåll bedöms vara liten eftersom kundtjänstamtal överlag tenderar att spelas in idag, framför allt för kompetensutveckling (vilket även återkommande sker inom Försäkringskassan). Situationen torde därmed i de flesta fall vara välbekant för de samtalande. Erfarenheten från samtalsanalytisk forskning är också att samtalsdeltagare snabbt vänjer sig vid att de spelas in och att det sällan orsakar problem.

Studiens upplägg har godkänts av Etikprövningsnämnden i Uppsala (dnr 2016/073).

Databehandling och analys

De inspelade samtalen har lyssnats igenom och kodats utifrån innehåll. När det gäller samtalen om föräldrapenning och underhållsstöd har 300 samtal per förmån behandlats på detta sätt, då detta ansågs ge tillräckliga data för de analyser som gjorts inom projektet. De resterande samtalen för dessa förmåner har sparats för att möjliggöra vidare analyser och jämförelser i enlighet med projektets övergripande syften. Samtalen till den engelskspråkiga kundtjänsten kommer inte att beröras i denna rapport.²

De för studien relevanta samtalen har transkriberats i enlighet med samtalsanalytisk metod. Det innebär bland annat att ord transkriberas som de sägs, snarare än skriftspråkligt. Dessutom markeras förekomst av överlappande tal exakt, liksom exempelvis intonation, betoning, utsträckt ljud, talhastighet, samt uppmätt längd på pauser (Hepburn och Bolden, 2014; Jefferson, 2004). Sådan transkribering möjliggör detaljerade analyser av hur språket används i samspelet mellan kund och handläggare. De exempel från materialet som finns med i rapporten är transkriberade på detta vis. En transkriberingsnyckel finns i bilaga 1. Alla namn och andra uppgifter som kan användas för att identifiera enskilda personer har ändrats.

Samtalen har analyserats med olika typer av kvalitativ metod. De analyser som fokuserar på innehållet i kundernas beskrivningar av ekonomisk utsatthet är tematiska, medan de analyser som fokuserar på samspelet mellan kund och handläggare, och på ekonomisk utsatthet som samtalsresurs, är samtalsanalytiska. Tematisk analys är en teoretiskt flexibel metod för att identifiera meningsbärande mönster i ett kvalitativt material, det vill säga dimensioner eller teman i de fenomen som beskrivs (Braun och Clarke,

² Det handlar till största del om en praktisk avgränsning då materialet redan är stort, men de engelska samtalen rör även delvis andra förmåner än de som ingår i studien och behandlar i större utsträckning frågor om exempelvis försäkringstillhörighet. De engelska samtalen ingår dock i kommande studier som bygger på det inspelade materialet.

2006). Samtalsanalys undersöker systematik i själva samspelet mellan samtalande personer (Sidnell och Stivers, 2014). Eftersom samtalsanalys utgör stommen i huvuddelen av rapportens analyser kommer detta angreppssätt att beskrivas mer ingående nedan.

Varför studera samtal?

Samspelet mellan människor utgör samhällets sociala fundament. Samtal är organiserade så att vi turas om att tala och ett yttrande ställer alltid upp förutsättningar för nästa yttrande så att handlingar (t.ex. frågor och svar) länkas samman och koordineras (Sacks et al., 1974). Genom att undersöka hur samtal organiseras i detalj blir det därför möjligt att förstå hur sociala relationer skapas och upprätthålls. Den samlade kunskapen om hur samtal går till kan sedan användas för att förstå institutionella sammanhang såsom läkarbesök (se t.ex. Heritage och Maynard, 2006), domstolsförhandlingar (se t.ex. Atkinson och Drew, 1979) och samtal till 112 (se t.ex. Cromdal et al., 2008) – eller som i det här fallet till Försäkringskassans kundtjänst. Sådana studier ger kunskap om hur villkoren och processerna ser ut i det aktuella institutionella sammanhanget.

Samtal ger också en unik inblick i vilken betydelse som tillskrivs fenomen, problem eller grupper och hur framställningar anpassas efter sammanhanget. På så sätt har till exempel visats hur långtidssjukskrivna både i privata och institutionella sammanhang med hjälp av språket hanterar det legitima i att vara sjukskriven (Flinkfeldt, 2016). Den kunskap som analys av *naturligt förekommande* samtal kan bidra med skiljer sig från den kunskap som forskningsintervjuer kan ge (Potter och Wetherell, 1995; Speer, 2002). Det beror på att beskrivningar av ett fenomen alltid ser lite olika ut beroende på sammanhanget. En intervjuutsaga kommer därför skilja sig från hur vi beskriver samma ämne för en vän eller när vi lyfter fram ämnet i kontakten med en myndighet. Det har bland annat att göra med hur vi uppfattar det lämpliga i att föra ett visst resonemang i just det sammanhanget och hur vi bedömer intresset för samtalsämnet hos den som vi samtalar med. Därför kan undersökningar av naturligt förekommande samtal ge insikt i vilken betydelse det fenomen som forskaren intresserar sig för *ges just i det sammanhanget*, av de samtalande själva utan forskarens inblandning. När det gäller ekonomisk utsatthet innebär det att en analys av hur ekonomi och ekonomiska problem tas upp i samtal till Försäkringskassan bland annat ger kunskap om vilken slags information som behandlas som relevant för Försäkringskassan: vad för slags situationer berättar man om när man ringer Försäkringskassan?

För organisationer är interaktionen med klienter eller kunder ofta viktig för verksamheten. Genom att undersöka hur den interaktionen ser ut i detalj kan samtalsanalys synliggöra vilka dilemman eller problem som personalen ställs inför. Dessutom kan analysen visa hur de hanterar dessa situationer och vad olika kommunikativa strategier får för resultat (se t.ex. Stokoe, 2013a). Till exempel har samtalsanalytisk forskning visat att amerikanska läkare genom att ändra ett enda ord när de i primärvården frågar patienter ifall de har fler problem som de vill ta upp (istället för “do you have *any*

more concerns”, fråga: “do you have *some* more concerns”) kan få väsentligt fler patienter att lyfta ytterligare frågor (Heritage och Robinson, 2011). I en annan studie visades hur personalen hos en brittisk medlingstjänst kunde få personer som redan uttryckt att medling inte var någon bra idé att ändra sig genom att fråga om personen var “villig” att delta i medling (Sikveland och Stokoe, 2016). Dessa studier illustrerar hur forskningen kan bidra med kunskap som kan användas till att utveckla den professionella praktiken.

Samtalsanalytiskt är frågan om vilka sätt att föra samtal som är effektiva begränsad till vad som händer *inom* själva samtalet (Toerien et al., 2013). Det betyder att ”beviset” på vilka strategier som fungerar bättre respektive sämre utgörs av mönster i den respons som de får, alltså vad som händer efteråt i samtalet. Det kan exempelvis handla om ifall den ena parten uttrycker förståelse och uppskattning, eller tvärtom förvirring och missnöje, beroende på vad den andra parten gör (Kevoe-Feldman, 2018). Den samlade kunskap som samtalsforskningen genererat om hur samtal generellt fungerar kan användas för att identifiera problematiska sekvenser i institutionella samtal. Till exempel kan fördröjd respons eller ändrat tonläge vara tecken på att det finns något problem i vad som sagts (se t.ex. Sikveland et al., 2016). Genom att jämföra sådana samtalssituationer med sådana som flyter på utan tecken på problem i samspelet mellan de samtalande kan samtalsanalysen ringa in vad som föranleder problemen.

Genom att kombinera samtalsanalys med andra metoder och data kan insikter om vad som händer i samtalet också relateras till faktorer bortom själva interaktionen. En brittisk studie visade exempelvis att när receptionister endast gav sådan service som explicit efterfrågats – så att kunder var tvungna att själva begära vidare hjälp i de fall där servicen inte löst deras problem – var detta förknippat med både synliga kommunikativa svårigheter och lägre uppmätt kundnöjdhet (Sikveland et al., 2016). Sådana kopplingar faller dock utanför den här studiens syften.

Resonemanget om samtalsanalytiskt grundad verksamhetsutveckling kommer att fördjupas i rapportens avslutande diskussionskapitel.

Rapportens disposition

Rapporten fokuserar på forskningsstudiens empiriska bidrag i fyra separata analyskapitel som sammanfattar resultaten i relation till forskningsfrågorna. I det första analyskapitlet ges en översikt av i vilken utsträckning familjer som ringer till Försäkringskassan tar upp ekonomisk utsatthet samt vad sådana beskrivningar innefattar. I det andra analyskapitlet går vi igenom vilken funktion beskrivningar av ekonomisk utsatthet fyller i de samtal där de förekommer och hur de fungerar som en resurs för kunder som kontaktar Försäkringskassan. Därefter analyseras i det tredje analyskapitlet handläggarnas bemötande av kunders ekonomiska utsatthet, där vi visar hur ett servicefokuserat bemötande i vissa situationer skapar problem i samspelet mellan handläggare och kund. I det fjärde och sista analyskapitlet diskuterar

vi observationen att kunder som lever i ekonomisk utsatthet kan behöva särskild hjälp att navigera i välfärdssystemet och visar hur olika sätt att förklara beslut kan få olika effekter. Avslutningsvis sammanfattar vi studiens slutsatser och diskuterar hur resultaten kan användas för att utveckla Försäkringskassans verksamhet.

När kunder ”pratar sig fattiga”: Formuleringar av ekonomisk utsatthet i samtal till Försäkringskassan

Det här kapitlet redogör för i vilken utsträckning ekonomisk utsatthet tas upp i de studerade samtalen till Försäkringskassan. Därefter ges en översikt av innehållet i sådana beskrivningar. Syftet är att illustrera hur tal om ekonomisk utsatthet kan se ut och vilka problem som lyfts fram. På så sätt visar kapitlet vilka dimensioner av ekonomisk utsatthet som behandlas som relevanta och meningsfulla i mötet med Försäkringskassan.

Analysen visar att ekonomisk utsatthet tas upp i relativt begränsad utsträckning, men att det sker oftare för förmåner som förknippas med en sådan problematik (såsom bostadsbidrag och underhållsstöd, där ekonomisk utsatthet tas upp i 25 % respektive 35 % av samtalen). I beskrivningarna framträder fyra dimensioner av den ekonomiska utsattheten, nämligen a) låga inkomster och brist på kapital; b) svårigheter att täcka grundläggande behov såsom hyra och mat (vilket även kan drabba barnen); c) svårigheter att planera och budgetera då avsaknad av marginaler gör ekonomin känslig för störningar; d) oro och känslsamhet inför den ekonomiska situationen. Sammantaget visar kapitlet hur situationen kan se ut för ekonomiskt utsatta barnfamiljer som vänder sig till Försäkringskassan och hur socialförsäkringssystemet i deras beskrivningar framstår som otillräckligt. Kapitlet visar därmed också hur handläggare av framför allt bostadsbidrag och underhållsstöd regelbundet ställs inför redogörelser för svåra livssituationer.

Ekonomisk utsatthet förekommer i samtalen – men i begränsad och varierande utsträckning

De allra flesta samtal till Försäkringskassans kundtjänst fokuserar på den service som efterfrågas och innehåller inte några beskrivningar av ekonomiska problem eller andra aspekter som hör vardagslivet till. Det gäller även när det är troligt att den som ringer faktiskt har en svår ekonomisk situation, vilket kan antas vara fallet i de flesta samtal som rör bostadsbidrag eftersom inkomst under en viss nivå är en förutsättning för bidraget.

Exempel 1 illustrerar en typisk början på ett kundtjänstamtal:

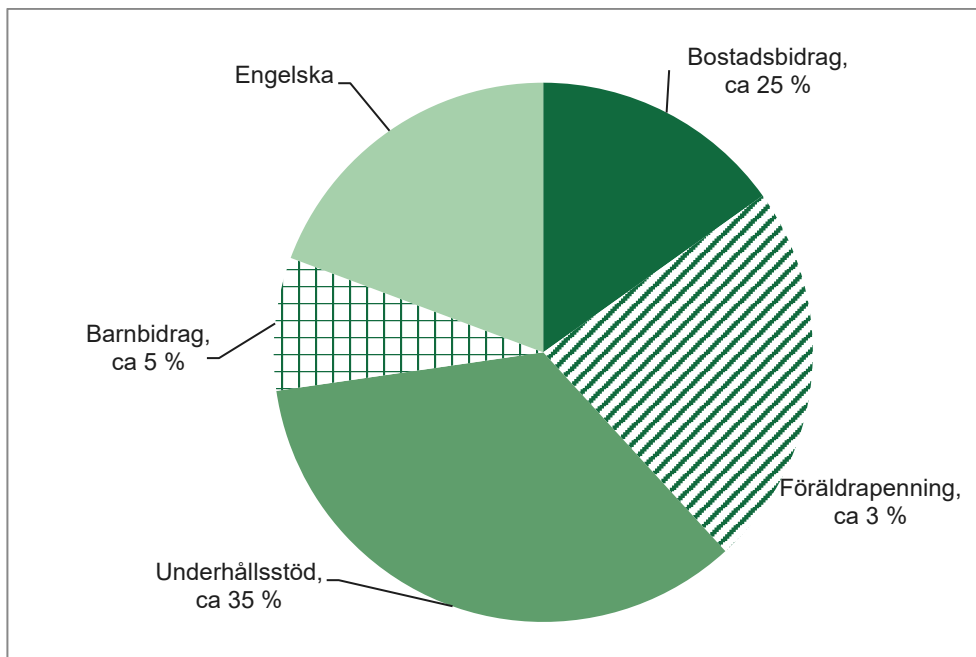
Exempel 1 (ISSICS1509)

- | | | |
|---|------|-----------------------------------------------|
| 1 | FK | Anna Larsson, va kan=ja hjälpa till mä? |
| 2 | Kund | hejsan ja heter Sara, |
| 3 | FK | hej |
| 4 | Kund | hej, .h ehm ja har lite frågor hur de funkar |
| 5 | | när man e föräldraledig men ska börja jo:bba. |

I exemplet presenterar sig kunden och börjar sedan närma sig sitt ärende (som så småningom visar sig röra hur man skyddar sin SGI när deltidsarbete kombineras med föräldrapenning). Utöver vad som kan härledas av själva frågeformuleringen på rad 4–5 finns det ingen förklaring av vilka faktorer i kundens liv som har gjort att hon behöver den aktuella informationen. Nästan alla kundtjänstamtal börjar på ett sätt som påminner om detta exempel. Det gäller också i de fall där det sedan framkommer att ekonomisk utsatthet utgör bakgrunden till att kunden tar kontakt. Redan i samtalens inledande turer är det därmed tydligt vilket slags institutionellt sammanhang detta är, dvs. ett där serviceutbytet står i centrum snarare än relationen mellan personerna som talar (jfr Kevoe-Feldman, 2018). Det innebär att problem som helt eller delvis faller utanför serviceutbytet i sig inte har någon egentlig plats i dessa samtal. Denna poäng kommer att utvecklas i kommande kapitel.

Som förväntat följer förekomsten av ekonomisk utsatthet i de undersökta samtalen i stora drag de olika förmånernas generalitet, det vill säga i vilken mån de riktar sig till ekonomiskt utsatta grupper. Det innebär att handläggare av bostadsbidrag och underhållsstöd konfronteras med kunders ekonomiska problem i större utsträckning än vad handläggare av barnbidrag och föräldrapenning gör. Förekomsten av formuleringar av ekonomisk utsatthet i de undersökta samtalen illustreras i figur 2.

Figur 2 Förekomst av tal om ekonomisk utsatthet i de undersökta samtalen



Det kan konstateras att ekonomisk utsatthet tas upp i mycket begränsad omfattning i de samtal som rör föräldrapenning och barnbidrag. Men även i samtal som rör bostadsbidrag och underhållsstöd – där det är känt eller utgör en förutsättning att personer som har, har haft eller funderar på om de kan vara berättigade till ersättningen ofta också lever med en låg ekonomisk standard – berör de flesta samtalen *inte* ekonomisk utsatthet. Ekonomiska svårigheter behandlas alltså i de flesta fall inte som relevant för Försäkringskassan att ta del av, trots att socialförsäkringens olika förmåner generellt sett är viktiga för att komma tillrätta med sådana svårigheter. Att människor befinner sig i en ekonomiskt utsatt position räcker med andra ord inte för att de ska lyfta fram detta när de ringer till Försäkringskassan.

Beskrivningar av ekonomisk utsatthet i dessa samtal ska därmed inte förstås som en direkt avspeglning av människors livssituation. Snarare kan de förstås som konstruktioner som framställer kunden och dennes liv på ett särskilt sätt (Jfr Potter, 1996). Det som studien undersöker är alltså inte hur den ekonomiska utsattheten hos barnfamiljer som söker eller uppbär någon form av ersättning från Försäkringskassan ser ut i största allmänhet, utan vilka dimensioner av ekonomisk utsatthet som behandlas som relevanta och meningsfulla i mötet med Försäkringskassan.

Den ekonomiska utsatthetens dimensioner

Det här avsnittet kommer att ge en översikt av vad den ekonomiska problematik som kunder beskriver består i. I analysen har fyra huvudsakliga teman identifierats som synliggör olika dimensioner eller aspekter av ekonomisk utsatthet (se även Flinkfeldt och Näsman, kommande). Eftersom ekonomisk utsatthet i betydligt större utsträckning figurerar som samtalsämne i samtal som rör bostadsbidrag och underhållsstöd än i samtal som rör barnbidrag

och föräldrapenning kommer de flesta av exemplen att beröra de två förstnämnda förmånerna.

Låga inkomster och inget kapital

När ekonomisk utsatthet tas upp i de undersökta samtalen är det i stor utsträckning genom att beskriva brist på resurser. Det handlar till exempel om att lyfta fram låga eller obefintliga inkomster, som ofta kopplas till en svag position på arbetsmarknaden.

I Exempel 2 nedan har en ensamstående trebarnsmamma sökt bostadsbidrag och ber handläggaren titta igenom uppgifterna så att allt blivit rätt. Handläggaren noterar att hon angett en årsinkomst på 87 000 kronor och frågar vad det är för slags inkomst. I sitt svar beskriver kvinnan en situation där hon varken har ett arbete eller försörjningsstöd utan är helt och hållet beroende av pengar från Försäkringskassan:

Exempel 2 (ISSICS2397)

- | | | |
|----|------|------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | ja får bara sju: hundra nån- eh sju tusen nånting om dom |
| 2 | | tar bort skatt; .hh ja får=öh fem tusen åtta hundra. max. .hh |
| 3 | FK | å↑ke:j |
| 4 | Kund | mm:=a. |
| 5 | FK | men- får du nån hjälp ifrån kommu:nen också eller [>hrm< eh:: |
| 6 | Kund | [ne::j, |
| 7 | FK | [ne:j,] |
| 8 | Kund | [just nu ja har-] ja har ingen eh hjälp från kommunen. |
| 9 | FK | okej; |
| 10 | Kund | bara: bara barn eh va heter den; .h eh: bara (.)
föräldrapenning=öh |
| 11 | FK | m,= |
| 12 | Kund | =pengar som ja får fem tusen nå- åtta hundra ungefä:r; |
| 13 | FK | m,; |
| 14 | Kund | sen ja:g ja får barnbidraget ett tusen tvåhundra nittifyra. |
| 15 | | .hh eh de=e bara den som ja har inkomst just nu. |

Kunden berättar vad hon har för månadsinkomst både före och efter skatt. Bruttoinkomsten tycks överensstämma med den årsinkomst som hon angett. Beloppet är uppenbart otillräckligt för en familj att leva på, vilket handläggaren också tycks uppfatta eftersom hon frågar om kunden också får "nån hjälp ifrån kommu:nen". Förutom att frågan kan ses som empatisk är det viktigt att fastställa om kunden uppbär försörjningsstöd eftersom det i så

fall ska anges i ansökan. Kunden förnekar att hon får någon sådan hjälp “just nu” (det framkommer senare att hon ska söka) och förtydligar sedan var hennes inkomst kommer ifrån: föräldrapenning och barnbidrag. Exemplet synliggör den betydelse Försäkringskassans ersättningar kan ha i en extremt utsatt ekonomisk situation, men också socialförsäkringarnas otillräcklighet i sådana fall. Exempel 30 på sidan 46 visar vad som händer längre fram i det här samtalet.

I nästa exempel har kunden fått ett återkrav från Försäkringskassan för ett tidigare bostadsbidrag. Hon ifrågasätter riktigheten i det och lyfter fram sin och sambons låga inkomster vid tillfället:

Exempel 3 (ISSICS2599)

- | | | |
|---|------|---------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | .shih eftersom när ja bodde me Salman, .h vi |
| 2 | | [hade] ingen <u>alls</u> nästan=öh::: |
| 3 | FK | [m,] |
| 4 | Kund | man kan säga. .hh han hade bara s:: öh sex tusen de som |
| 5 | | etableringsersättning, å ja hade bara sju tusen som=eh: |
| 6 | | .hh öh: de här (.) a-kassa; |

Kunden beskriver i Exempel 3 att de nästan inte hade någon inkomst “alls” (rad 2). Hon utvecklar sedan vad det inbegrep: att hennes sambo hade en inkomst på 6000 kronor och att hon hade en inkomst på 7000 kronor, båda välfärdsstatliga ersättningar. Förutom att beloppen är igenkännbart låga framställs de så genom att kunden använder ordet “bara” (rad 4 och 5).

Att låga inkomster är ett vanligt sätt att visa upp ekonomisk utsatthet är inte förvånande. Det överensstämmer med hur både forskare (se t.ex. Gustafsson et al., 2007) och välfärdsorganisationer (se t.ex. Försäkringskassan, 2018; Riksrevisionen, 2017) brukar operationalisera låg ekonomisk standard – som låga inkomster. Men det svarar också mot en försäkringslogik, det vill säga hur Försäkringskassan i flera fall beräknar olika förmåner (såsom i det här fallet bostadsbidrag) relation till inkomsten. Inkomst blir på detta sätt ett relevant ämne i de undersökta samtalen. Samtidigt är det tydligt att inkomstangivelser i många fall inte behandlas som neutrala faktauppgifter, utan värderas (“har låg inkomst”, “tjänar bara...”) och förklaras (“eftersom jag är arbetssökande”, “mitt barn är sjukt”). En observation är att tal om inkomster – som är ofrånkomligt i många kundtjänstsamtal på grund av förmånernas konstruktion – också öppnar upp för tal om utsatthet.

Svårigheter att täcka grundläggande behov

Trots att ekonomiska behov i sig inte ingår i Försäkringskassans bedömningskriterier för de undersökta förmånerna berättar kunder ibland om vad

den ekonomiska utsattheten innebär för dem i vardagen. Den bild som framträder här innefattar svårigheter att täcka grundläggande behov såsom hyra eller mat.

I Exempel 4 har handläggaren lagt in uppgifter i systemet som gör att handläggningen av kundens ansökan kommer att gå snabbare. Kunden visar uppskattning och motiverar det med sin svåra ekonomiska situation:

Exempel 4 (ISSICS214)

- | | | |
|---|------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | Ska ja inte ha <u>ett</u> (.) <u>ett</u> enda krona tiss >mhuh< .h huh (.) |
| 2 | | alla räkningar; För=de ju räkningarna som slukar <u>upp</u> , |
| 3 | | (0.4) |
| 4 | FK | Mm: [°Ja förstår de.°] |
| 5 | Kund | [pengar som man kanske] skulle ha haft ti mat istället. |

Här beskriver kunden en situation där hon inte har “ett enda krona” och där räkningarna “slukar upp (...) pengar som man kanske skulle ha haft ti mat”. På så sätt synliggörs ett beroende av Försäkringskassans förmåner samtidigt som de framställs som otillräckliga.

Nästa exempel illustrerar ett relaterat problem, nämligen hur ett avslag från Försäkringskassan förstärker ekonomiska svårigheter. Här har kundens ansökningar om både underhållsstöd och bostadsbidrag avslagits eftersom Försäkringskassan bedömt att hon fortfarande lever med barnens pappa. Kunden hävdar att det inte stämmer och förklarar hur det ligger till. I detta sammanhang för hon också fram sin ekonomiska utsatthet genom att beskriva konsekvenserna av de båda avslagen:

Exempel 5 (ISSICS1922)

- | | | |
|---|------|-----------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | asså de=e ju jag å mina barn som blir påverkade av detta. |
| 2 | FK | mm, ja förstår. |
| 3 | | (.) |
| 4 | Kund | eller ja ä mest ba(h) s(h)å- ja kan ju ~leva utan:: .h |
| 5 | | (0.4) m:at å grejer, men asså de=e ju mina ba:rn som |
| 6 | | tar mest [skada av de.] |
| 7 | FK | [a, de ä ju de.] |

Centralt i Exempel 5 är hur barnen lyfts fram som drabbade. Kunden säger att hon kan leva utan “mat å grejer” (rad 5) men att barnen tar skada. Den situation som synliggörs är med andra ord en där kunden får svårt att täcka grundläggande behov för både barnen och sig själv.

Tidigare forskning har också lyft fram konsumtionsdimensionen som betydelsefull för förståelsen av ekonomisk utsatthet (se t.ex. Halleröd, 1995). Hjorth, (2005:65) skriver exempelvis att inkomst som enda mått “innebär att flera dimensioner av vad det kan innebära att leva under ekonomisk knapphet går förlorade, däribland konsumtion”. Det vi kan konstatera är att i samtalen som här undersökts lyfter kunderna själva fram utgiftssidan och synliggör på så sätt en utsatthet som är mer explicit än i talet om låga inkomster. Det är också tydligt i materialet att det är en viss *slags* utgifter som beskrivs – det handlar till exempel om hyra, ”räkningar”, mat och kostnader för barnen. Den situation som synliggörs innebär med andra ord svårigheter att täcka de allra mest grundläggande behoven. Samtidigt finns en moralisk dimension i vilka utgifter som lyfts fram; det är ”nödvändiga” saker och konsumtion av kläder, resor, nöjen eller liknande nämns inte, även om dessa saker rimligen också är något som dessa familjer kan tvingas göra avkall på.

Ekonomisk sårbarhet undergräver möjligheter till planering

I de undersökta samtalen är det tydligt hur en ekonomiskt utsatt position gör att det blir svårt att ha en mer långsiktig ekonomisk planering eller budget. En anledning till detta är att små marginaler gör ekonomin känslig för störningar. På inkomstsidan lyfter kunder till exempel fram sjukdom, oregelbundet arbete eller glapp i Försäkringskassans utbetalningar som svårhanterliga. På utgiftssidan kan det handla om räkningar man inte räknat med eller – speciellt för bostadsbidragstagarna – ett oväntat återkrav.

I Exempel 6 nedan har kunden en bostadsbidragsskuld som hon vill göra upp en ny avbetalningsplan för eftersom hon inte kunnat betala:

Exempel 6 (ISSICS2132)

- | | | |
|---|------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | men sen så kunde ja inte beta:la me tanke på att ja:: höll på å flytta, |
| 2 | | ja höll på separera, så de va massa [andra-] |
| 3 | FK | [ja:,] å:kej. |
| 4 | | [a:ç] |
| 5 | Kund | [som kom] omkring. |

Kunden lyfter i det här exemplet fram händelser som gjorde att hon inte lyckades betala såsom överenskommet: hon separerade från sin partner vilket innebar att hon var tvungen att flytta.

I Exempel 7 har kunden ringt för att få information om hur handläggningen av hennes bostadsbidragsansökan går. Det framkommer sedan att anledningen till att hon behöver veta det är att hon också fått ett beslut om återbetalning. Problemet är att hon inte kan betala om hon inte får bostadsbidrag på nytt:

Exempel 7 (ISSICS2246)

- | | | |
|---|------|----------------------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | de=e ba: mest för att ja ska betala tibaka tre tusen, å får ja inget |
| 2 | | bostadsbidrag så ~ve(h)te ↑fa:sen hur ja ska kunna betala tibaka~ |
| 3 | | [fö ja har en-] |
| 4 | FK | [de=e bara de att vi] inte ha hunni ta beslu:t i de ärendet där än. |

Överlag indikerar beskrivningarna av ekonomisk utsatthet i de undersökta samtalen en bristande beredskap för ekonomiska påfrestningar. Det framgår att Försäkringskassans förmåner inte alltid hanteras som en långsiktig inkomstpost i en planerad budget utan också kan ses som ett sätt att snabbt lösa tillfälliga ekonomiska problem – när det blir tufft vänder man sig till Försäkringskassan för att se om det finns förmåner man kan ha rätt till eller om det går att göra justeringar i upplagda avbetalningsplaner. Ett sådant förhållningssätt till socialförsäkringen riskerar att krocka med Försäkringskassans byråkratiska processer. En annan aspekt som är tydlig i de undersökta samtalen är att socialförsäkringssystemet kan vara svårt att navigera i. Komplexa regelverk och en stor uppsättning olika förmåner gör att man riskerar att förbise sådant som skulle kunna förbättra den ekonomiska situationen. För bostadsbidrag är det särskilt tydligt, då materialet innehåller flera exempel på kunder som vill avsluta sina bostadsbidrag på grund av rädsla för att bli återbetalningsskyldiga.

Desperation, oro och känslsamhet

Den fjärde dimensionen i kunders beskrivningar av ekonomisk utsatthet är psykologiskt orienterad och rör hur situationen hanteras och vilken inställning man har till problemen. Här synliggörs hur den ekonomiska situationen inte bara har praktiska sidor utan även kan innebära desperation, oro eller hopplöshet.

I Exempel 8 har kunden fått en preliminärberäkning av bostadsbidrag och fått veta att hon även fortsättningsvis kommer att få maxbeloppet. Hon berättar då att hon har oroat sig för det, eftersom hon inte klarar hyran om bostadsbidraget skulle bli lägre:

Exempel 8 (ISSICS1265)

- | | | |
|---|------|---------------------------------------------------|
| 1 | Kund | de=e femhundrafemtio ja näe de: ja- FÖR DE VAR DE |
| 2 | | JA OROADE MEJ för, för ja var [rädd att om- |
| 3 | FK | [nej |
| 4 | Kund | får ja mindre så klarar ja inte hy:ran va. .shih |

Det händer också att kunder är känsligare när de berättar om sin situation:

Exempel 9 (ISSICS1292)

- | | | |
|---|------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | .h å hon <u>sa</u> de, att bara ja får en <u>uträ</u> :kning, typ ↑↑>om |
| 2 | | ni bara hjälper mej, ja e desperat ni <u>måste</u> hjälpa mej.< |
| | | .hh |
| 3 | FK | [°ja°] |
| 4 | Kund | [↑↑~ja kan] inte <u>ha</u> de så här~= |

I det här exemplet är kunden märkbart upprörd. Av transkriptet framgår att hon talar med kraftigt förhöjt tonläge (↑↑), att hon talar fort (>om ni...<) och att hon talar med ostadig röst (~). Sammantaget är detta vad som i vardagstal kanske skulle kallas för en ”gråtröst” (jfr Hepburn, 2004).

Att en svår ekonomisk situation kan innebära oro och osäkerhet har också lyfts fram i tidigare forskning (t.ex. Anand och Lee, 2011; Reutter et al., 2009; Underlid, 2007). Förutom att synliggöra hur detta också tycks gälla de grupper som söker sig till Försäkringskassan visar undersökningen hur sådana känslor tar plats och hanteras i Försäkringskassans kundtjänst (se även Flinkfeldt, kommande a). Att bemöta kunders desperation, oro eller känslomässighet är därför något som handläggare måste hantera i sitt dagliga arbete (jfr Hochschild, 2003).

Sammanfattande kommentar

Det här kapitlet har synliggjort innehållet i de beskrivningar av ekonomisk utsatthet som identifierats i de undersökta samtalen. Även om beskrivningarna inte ska ses som direkta avspeglningar av personernas livssituationer överensstämmer de dimensioner som här beskrivits till stor del med vad forskning om barnfamiljers upplevelser av ekonomisk utsatthet lyft fram (se t.ex. Daly, 2017; Näsman et al., 2012). Den bild som framträder är att barnfamiljer som vänder sig till Försäkringskassan i vissa fall har en svår situation där de har svårt att klara av vardagsutgifter, vilket även drabbar barnen. Beskrivningarna synliggör socialförsäkringssystemets otillräcklighet, även i de fall där ersättningar från Försäkringskassan kombineras med försörjningsstöd från socialtjänsten.

Ett vidare syfte med att lyfta fram innehållet i beskrivningar av ekonomisk utsatthet är att visa vilka problem som handläggare på Försäkringskassan kan möta och behöver hantera som en del av sitt dagliga arbete. Kapitlet har synliggjort hur livssituationer som handläggare ställs inför kan vara gripande och känslomässigt laddade. Det innebär att handläggare som oftare möter kunder som lever i ekonomisk utsatthet (framför allt handläggare av bostadsbidrag och underhållsstöd) kan behöva särskilt stöd i att hantera sådana samtal (jfr Hochschild, 2003).

Beskrivningar av ekonomisk utsatthet fyller specifika funktioner i samtal till Försäkringskassan

I det här avsnittet ligger fokus på de funktioner som beskrivningar av ekonomisk utsatthet fyller i samtalen. Det innebär att vi har analyserat vad sådana beskrivningar ”gör” där – vad är egentligen poängen med att berätta om sin svåra situation? Hur görs det? Och spelar det någon roll om man tar upp sådana saker eller inte?³

Analysen visar att beskrivningar av ekonomisk utsatthet överlag hanterar det legitima både i att uppbära olika förmåner och att kontakta Försäkringskassan och begära en viss service. Det är alltså en del av hur ett ärende presenteras och framställs som relevant och viktigt. På samma sätt utgör tal om ekonomisk utsatthet en resurs för att göra motstånd mot den service som handläggaren ger, till exempel genom att lyfta fram konsekvenserna av ett negativt besked. Analysen av hur beskrivningarna av ekonomisk utsatthet ser ut visar att kunderna på olika sätt arbetar för att beskrivningarna av hur de har det ska framstå som trovärdiga, till exempel genom att specificera olika belopp och på olika sätt visa upp en insikt och kunskap om ekonomi. Detta är ett sätt att visa sig ansvarsfull och förtjänt av samhällets stöd. Kunderna tenderar också att lyfta fram vad den ekonomiska situationen beror på och att den inte är deras fel. Vidare beskrivs barn på ett sätt som framhåller att deras behov prioriteras. Avslutningsvis visar kapitlet hur tal om ekonomisk utsatthet ibland är förknippat med utökad hjälp och service från handläggarens sida (till exempel mer omfattande information, försök att skynda på beslut, eller handläggning direkt i telefon). Även om den ekonomiska utsattheten i sig inte påverkar beslutet kan den alltså innebära att kunden får mer hjälp.

Beskrivningar av ekonomisk utsatthet hanterar legitimiteten i att söka hjälp hos Försäkringskassan

När ekonomisk utsatthet tas upp i de undersökta kundtjänstsamtalen är det företrädesvis ett sätt att motivera frågeställningar, begäranden eller servicekontakten i stort. Detta sker ofta i början av samtalet, men kan också ske när handläggaren börjat ge den efterfrågade servicen eller efter att service getts.

³ Läsaren bör notera att analysen *inte* handlar om att personer som ringer till Försäkringskassan skulle vara medvetet strategiska eller ha ett uttalat motiv till att ta upp ekonomiska svårigheter. Snarare än att spekulera över vad personerna som samtalar ”egentligen” tänker eller tycker fokuserar analysen på observerbara mönster i själva samtalen.

Beskrivningar av ekonomisk utsatthet rättfärdigar att man söker hjälp

När kunder tar upp ekonomisk utsatthet görs det i de flesta fall på ett sätt som hanterar den övergripande frågan om det är legitimt att kunden har eller söker ersättning från Försäkringskassan. Samtidigt hanteras i de flesta fall det legitima i att ta servicekontakten som sådan. Genom att presentera sig och sitt ärende på ett visst sätt utför kunder ett slags legitimitetsarbete (Flinkfeldt, 2016). Det är ett moraliskt arbete där kunden använder språket för att visa sig förtjänt av den hjälp och service som han eller hon får eller gör anspråk på. Tidigare interaktionsforskning har sett hur det är något som genomsyrar samtal mellan professionella och klienter i olika institutionella sammanhang, exempelvis läkarbesök (Heritage, 2009), medlingstjänster (Edwards och Stokoe, 2007) och avstämningsmöten med långtidssjuk-skrivna (Flinkfeldt, 2017a). Forskning om hur socialtjänsten interagerar med klienter har också visat hur den ekonomiska situationen lyfts fram på ett sätt som stödjer att det finns ett legitimt hjälpbehov, vilket inkluderar att framställa sig som ansvarstagande, moralisk och oskyldigt drabbad (se t.ex. Hydén, 1996; 1999).

I Exempel 10 nedan har kunden fått avslag på en ansökan om föräldrapenning eftersom hans partner uppbär föräldrapenning för samma period. När kunden ringer in för att reda ut vad som har hänt visar det sig att Försäkringskassan inte uppmärksammat att de ska vara föräldralediga för var sitt tvillingbarn. Handläggaren skriver in en notering så att den handläggare som har hand om ärendet ska ändra beslutet, varpå kunden vill försäkra sig om att det innebär att pengarna kommer att betalas ut:

Exempel 10 (ISSICS1472)

- | | | |
|----|------|---------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | >okej.< så de=ä:: vi ska <u>båda</u> få:=öh:: pengarna? |
| 2 | FK | <u>ja</u> . |
| 3 | Kund | >varje månad?< |
| 4 | FK | [a,] |
| 5 | Kund | [o(h)k(h)ej.] |
| 6 | FK | de ska inte vara nå problem, nej. |
| 7 | Kund | där- därför de är bara j- ja som [.h |
| 8 | FK | [°mm° |
| 9 | Kund | tjänar faktiskt. så de=e ganska viktigt att |
| 10 | | [de ä]: att de- att de: [.h] |
| 11 | FK | [°mm°] [°okej<] |
| 12 | Kund | går i[:] |
| 13 | FK | [nä,] men ja [har skrivit- ja har skrivit] |
| 14 | Kund | [ihop huh=huh!] |

15 FK	en förklaring här också så de [(ohörbart)]
16 Kund	[a men/h.] tack så mycke.

När kunden har fått bekräftat att föräldrapenningen kommer att betalas ut förklarar han varför det är viktigt för honom: det är bara han som "som tjänar" (rad 7-9) och pengarna behövs för att ekonomin ska gå ihop. Genom att lyfta fram familjens ekonomiska situation betonas behovet av föräldrapenning och kunden visar att han och partnern inte är sådana som maximerar uttaget av olika ersättningar utan att ha behov av det. Samtidigt hanteras servicekontaktens legitimitet på så sätt att det framställs som berättigat att ringa Försäkringskassan för att så snabbt som möjligt få klarhet i vad som gått fel, eftersom de har behov av pengarna. Genom att återigen bekräfta att hon har fört in den aktuella informationen i systemet (rad 13-15) behandlar handläggaren beskrivningen av ekonomisk utsatthet som något som gör det relevant att ge *mer* service. På så sätt bekräftar handläggaren att en svår ekonomisk situation skapar ett serviceberättigande.

Att samtalets legitimitet är något som kunder och handläggare hanterar gemensamt är tydligt i nästa exempel. Kunden har fått hem ett inbetalningskort för underhållsstöd trots att han ansökt om anstånd eftersom han inte har råd att betala. Efter att de tillsammans rätt ut vad som hänt och kunden fått veta att han inte ska betala räkningen i dagsläget börjar kunden avsluta samtalet:

Exempel 11 (ISSICS1746)

1 Kund	[ja får tacka] för hjälpen å [önska en bra da.]
2 FK	[a varsågo du.]
3 FK	ja;
4 Kund	[mm. tack. hej.]
5 FK	[.hh ja har full förståelse för att] du hör av rej å undrar
6	när de går u- när ru får ut ett inbetalningskort så, de
7	har ja [full förståelse] för.
8 Kund	[ja:,]
9 FK	[a.]
10 Kund	[man eh] blir lite förvånad.
11 FK	[mm;]
12 Kund	[när man] inte ens har .h så att de räcker till mat. s-
13	för varje [månad]
14 FK	[ja,]
15 Kund	[ja]

16 Kund	[själv] liksom. [(tyvärr så)]
17 FK	[ja]
18	(.)
19 Kund	.hh men: tack så mycke för hjälpen å [ha en bra da.]
20 CT	[ja: varsågod.]

I början av utdraget tackar kunden för hjälpen och önskar en bra dag. På så sätt indikerar han att han är beredd att avsluta samtalet, vilket han försöker göra på rad 4. Samtidigt börjar dock handläggaren förklara att han har “full förståelse för att du hör av rej (...) när ru får ut ett inbetalningskort” (rad 5-6). Handläggaren bidrar genom sin formulerade förståelse till att slå fast samtalets legitimitet. Som svar formulerar kunden den känsla som inbetalningskortet gav: han blev “lite förvånad” (rad 10) och kopplar det till situationen att inte ens ha “så att de räcker till mat” (rad 12). Medan handläggaren lyfter fram samtalets legitimitet i samtalets avslutningsfas är det kunden som gör kopplingen till ekonomisk utsatthet som en förklaring till reaktionen. På så sätt specificerar kunden att det i detta fall inte bara handlar om att ställa sig frågande inför ett oväntat inbetalningskort, utan att det är den ekonomiska utsattheten som gör inbetalningskortet både oväntat och problematiskt.

Exempel 12 kommer från samma samtal som Exempel 7 ovan. Utdraget är från början av samtalet där kunden precis berättat att hon fått hem ett beslut om att hennes bostadsbidrag avslutats eftersom hon har flyttat. Hon frågar sedan om det innebär att hon inte kommer att vara berättigad till bostadsbidrag framöver:

Exempel 12 (ISSICS2246)

1 Kund	ä de att ja får inget bostadsbidrag <u>alls</u> längre?
2 FK	vi ska <u>kolla</u> här, de=e no förmo- har du <u>ansökt</u> på nytt
3	för en ny bostad så är=re förmodlien inte beslutat än. .hh
4 Kund	nä. nej [men ja b(h)ara blev mest] rädd.
5 FK	[<me:::n>]
6 Kund	[ja bara tänkte va ↑fa:sen,] då kommer
7 FK	[<#eh:::# vi f::>]
8 Kund	ja ju aldri klara mä.£ >huh<

Den fråga som kunden ställer utgör också det huvudsakliga ärendet i samtalet. Beskrivningen av ekonomisk utsatthet är ett rättfärdigande av frågan (ett *account*, jfr Heritage, 1988) som hanterar legitimiteten i att kontakta kundtjänsten. När konsekvensen skulle vara att kunden inte kommer att

klara sig (rad 6-8) framstår det som rimligt att bli rädd (rad 4) och därför ringa kundtjänst för att reda ut hur det förhåller sig. I de undersökta samtalen förhåller sig kunder överlag till rädsla eller oro som något som inte *i sig* gör det legitimt att ringa till kundtjänsten – snarare ska grunden vara rationell, till exempel ett behov av information (Flinkfeldt, kommande a). I det här exemplet bidrar den ekonomiska utsattheten med en sådan rationell grund som gör oron berättigad. Samtidigt som kundens beskrivning av ekonomisk utsatthet i det här exemplet bidrar till att hantera legitimiteten i att efterfråga service – det vill säga den övergripande aktiviteten – hanterar den också själva frågans legitimitet – det vill säga den specifika handlingen. Detta kommer att utvecklas i nästa delavsnitt.

Beskrivningar av ekonomisk utsatthet rättfärdigar frågor och begäranden

Samtalsanalytiska studier fokuserar på handling i samtal, till exempel hur frågor ställs och besvaras, hur klagomål framförs och bemöts, eller hur erbjudanden ges och tas emot. Olika handlingar kan ses som mer eller mindre lämpliga i ett visst sammanhang. Det kan både bero på den institutionella kontexten med dess syften och begränsningar och på samtalskontexten, det vill säga den föregående handlingen. Att be om service och hjälp från Försäkringskassan behandlas ibland som känsligt, vilket överensstämmer med hur vardagliga samtal fungerar (Schegloff, 2007). På samma sätt som i Exempel 12 ovan kan beskrivningar av ekonomisk utsatthet i sådana situationer förklara eller rättfärdiga handlingen.

I Exempel 13 inleder kunden presentationen av sitt ärende med att beskriva en ekonomiskt utsatt situation:

Exempel 13 (ISSICS2553)

- | | | |
|---|------|-----------------------------------------------------------------|
| 1 | FK | Jenny Andersson, va >kan ja hjälpa till me?< |
| 2 | Kund | a <u>hej</u> . eh: vi hade skuld på (.) barnbidrag, men just nu |
| 3 | | ja e arbetslös, min fru e hemma me: sjuka barn. [.hh så- |
| 4 | FK | [aa? |
| 5 | Kund | a. så vi tänkte de om vi skulle göra bidrags ((ohörbart)) |
| 6 | | vi har inte eh:: pengarna att betala hela summan på en gång. |

Här fungerar den ekonomiska utsattheten som ett sätt att motivera en begäran om en avbetalningsplan. Efter att ha hälsat på handläggaren förklarar kunden övergripande vad ärendet gäller: en skuld.⁴ Innan begäran om en avbetalningsplan formuleras beskriver han den situation som gör att familjen har ett sådant behov: han själv är arbetslös och hans fru är hemma

⁴ Kunden anger att skulden avser barnbidrag, men detta visar sig senare vara en felsägning. Ärendet gäller en skuld för bostadsbidrag.

med sjuka barn. På så sätt synliggörs att deras inkomster just nu är otillräckliga för att betala den aktuella skulden. När kunden slutligen på rad 5 börjar begära en avbetalningsplan framställer han sin begäran som beroende av den ekonomiska situationen genom ordet “så”.

Nästa exempel kommer från inledningsfasen i ett samtal om underhållsstöd. Direkt efter att hälsningsfraserna avklarats presenterar kunden sitt ärende:

Exempel 14 (ISSICS665)

- | | | |
|----|------|--------------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | jo: de e så att ja: har en faktura som skulle: betalats=eh |
| 2 | | sista inbetalningsdag e den tjugisjunde <u>augusti</u> ? |
| 3 | FK | aa? |
| 4 | Kund | och de e så att ja hade=eh: rätt dålit me <u>pengar</u> då |
| 5 | | så ja kunde inte <u>betala</u> , |
| 6 | FK | mm hm? |
| 7 | Kund | just då. men=eh: (.) va ja har räknat ut så ja har |
| 8 | | aktivitetsstöd då från för[säk]ringskassan |
| 9 | FK | [>°m°<] |
| 10 | Kund | och=eh:: de ska [komma] i slutet på ren <u>här</u> veckan då |
| 11 | FK | [°ahh°] |
| 12 | FK | aa? |
| 13 | Kund | så att=eh ja betalar in den direkt när ja <u>får</u> pengar |

Här inleder kunden med att berätta att hon har en faktura som hon inte har betalat (samtalet äger rum i början av september). Detta motiveras sedan på rad 4-5 med att hon hade “rätt dålit” med pengar då och att det var därför hon inte kunde betala. Även i detta exempel förklarar beskrivningen av ekonomisk utsatthet varför kunden inte uppfyllt sina ekonomiska skyldigheter gentemot Försäkringskassan och används för att motivera att hon begär möjlighet att avvakta med betalningen.

Beskrivningar av ekonomisk utsatthet är ett sätt att göra motstånd

Ekonomisk utsatthet utgör också en resurs för att göra motstånd mot den service som handläggaren ger, exempelvis genom att lyfta fram de ekonomiska problem som ett negativt besked innebär.

I Exempel 15 nedan har kunden ringt in och frågat vad som händer i familjens barnbidragsärende. De har för tre månader sedan flyttat tillbaka till Sverige efter att ha bott utomlands och väntar nu på att barnbidraget för de tre barnen ska komma igång. Handläggaren ger besked om att

försäkringstillhörigheten precis blivit klar och att ärendet nu ligger hos barnbidragshandläggarna, där handläggningstiden anges vara trettio dagar. Kunden reagerar starkt på denna information:

Exempel 15 (ISSICS851)

- 1 FK .h så den vart klar nu den trettiförsta auguti.
- 2 (2.8)
- 3 Kund okej, så vi ska behöva ↑vänta på våra pengar i fyra månader!
- 4 FK fast ni kommer få de retroaktivt.
- 5 Kund jamen de spelar väl ingen roll? de=e väl nu vi
- 6 behöver våra pengar!
- 7 FK ja förstå:r de, men ja kan tyvärr inte göra nånting å:t
- 8 de eftersom de är långa väntetider på FTH-ärenden.
- 9 FK .h men den ä klar. så ni behöver inte oroa er.
- 10 FK så snart .hh eh: d- ni e inskrivna, nu som ni har blivit
- 11 nu, (.) så kommer barnbidraget automatiskt igång.
- 12 (1.2)
- 13 FK å de kan [ja tänka mej att ni kommer få de-]
- 14 Kund [jojo men >asså ja menar< de är ju inte bra om man
liksom]
- 15 står utan pengar just nu, å så vill man ha pengar, å så liksom
- 16 dröjer de ytterligare en månad!
- 17 FK .h a, fast de tror ja inte i de här fallet att de kommer dröja en
månad,

Kunden gör motstånd mot beskedet på flera sätt i det här exemplet. Till exempel håller kunden tillbaka respons på handläggarens information i lägen där det skulle vara relevant med ett “mm” eller liknande som signalerar till handläggaren att kunden förstår och att hon kan fortsätta. En sådan respons är relevant efter rad 8, 9 samt 11. Den långa tystnaden på rad 12 visar tydligt att handläggaren ser det som kundens tur att säga något. När det till slut blir uppenbart att kunden inte kommer att göra det fortsätter handläggaren på rad 13. Normalt sett sker turtagningen i samtal utan betydande pauser (Sacks et al., 1974). Det innebär att markerade pauser kan indikera problem i interaktionen (jfr Sikveland et al., 2016). Tystnaden på rad 2 är också en indikation på att det finns ett problem. Genom att fördröja sitt svar väsentligt gör kunden motstånd mot beskedet.

Det svar som hon sedan ger på rad 3 lyfter sedan fram vad problemet är: att behöva vänta på sina pengar i fyra månader. Kunden har här ett förhöjt tonläge (↑) och låter upprörd. Handläggaren invänder på rad 4 att pengarna kommer att komma retroaktivt. Problemet behandlas som att det handlar om att få pengarna överhuvudtaget, vilket kunden på rad 5-6 ifrågasätter. Här specificerar hon att det handlar om att de behöver sina pengar nu – det hjälper alltså inte att de kommer att få dem tids nog. Även om handläggaren säger sig förstå situationen på rad 7 fortsätter hon att poängtera att pengarna kommer att komma så småningom. Hon orienterar sig alltså inte särskilt mot den ekonomiska utsattheten som kunden lyft fram, vilket gör att kunden på rad 14-16 ytterligare förtydligar vad problemet är: att de “står utan pengar just nu”. Kunder använder på så sätt ekonomisk utsatthet som en samtalsresurs för att göra motstånd mot information som handläggaren ger.

Exempel 16 nedan kommer från ett samtal där en ensamstående mamma försöker ordna så att hon ska få barnbidrag för barnen som bor hos henne nu. Bidraget har tidigare gått till pappan. När handläggaren ger besked som inte överensstämmer med det besked som hon tidigare fått om att det går att få detta utbetalt retroaktivt tar mamman upp sin ekonomiskt utsatta position:

Exempel 16 (ISSICS1703)

- | | | |
|----|------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | eh:::m (.) å de där kunde rom <u>se</u> när ja pra:ta me- med <u>er</u> |
| 2 | | där trettiförsta <u>augusti</u> . .hh å då så sa ja de att (.)"jaha:, tappa |
| 3 | | ja augusti här nu". för de=e jätteviktigt för mej, (.) för ja e:: |
| 4 | | långtidssjukskriven och arbetslös andra halvan. > söker |
| | | jobb.< |
| 5 | | .h så att ja har <u>jättelite</u> pengar; och (.) eftersom han bor här |
| 6 | | heltid, så sa rom de att "nej men .h barnbidrag de kan man |
| 7 | | få retroaktivt tre månader efter." eller va rom sa. |
| 8 | FK | [a-] |
| 9 | Kund | [har ja] för mej. .hh eh:::m |
| 10 | FK | [a fast in- inte när de betal]as ut till- |
| 11 | Kund | [eller var de bostadsbidrag?] |
| 12 | FK | a:, inte när de [betalats] ut till den |
| 13 | Kund | [ja:] |
| 14 | FK | andra föräldern så kan man inte göra |

I exemplet citerar kunden vad hon sa när hon ringde kundtjänsten någon vecka tidigare och anger den ekonomiska utsattheten som anledningen till att hon då ville försäkra sig om att hon skulle kunna få en retroaktiv utbetalning: “har jättelite pengar” (rad 5) eftersom hon är “långtidssjukskriven och arbetslös andra halvan” (rad 4). Därefter citerar hon även vad handläggaren i

det samtalet svarade, vilket skiljer sig från vad handläggaren i det pågående samtalet just har sagt. Att citera ur tidigare samtal är ett sätt att stärka trovärdigheten hos ett argument och ge samtalspartnern direkt tillgång till vad som sagts så att han eller hon själv kan bedöma det (Holt, 1996). Det kan därför vara ett effektivt sätt att ifrågasätta något och utgör därmed en resurs för motstånd. Genom att kunden lyfter fram sin ekonomiska utsatthet blir ifrågasättandet mindre konfrontativt då det ges en förklarande inramning: eftersom konsekvenserna av beskedet blir så allvarliga framstår det som förståeligt att kunden försäkras sig om att det verkligen blir rätt och att handläggaren vet vad han pratar om. Som svar upprepar handläggaren sitt besked att det inte går att få ut barnbidraget retroaktivt i hennes fall eftersom det redan betalats ut till den andra föräldern.

I Exempel 17 har kundens underhållsstöd upphört eftersom hon och barnen flyttat och barnens folkbokföring inte är klar:

Exempel 17 (ISSICS1762)

- | | | |
|----|------|-----------------------------------------------------------------|
| 1 | FK | ä man- man stoppade ju: eller man- >stoppat har man |
| 2 | | ju inte gjort.< men man <u>innehåller</u> de i väntan på att |
| 3 | | barnen ska bli folkbokförda på samma adress som [dej.] |
| 4 | Kund | [.hh] |
| 5 | | så- j- ja kommer inte få nånting den här <u>vecka</u> - den här |
| 6 | | månad eller? |
| 7 | FK | eh: vi ska se. |
| 8 | | (.) |
| 9 | Kund | a herregud, men va ska ja leva av för att ~ja är |
| 10 | | sjukskriven, ja jobbar~ .hh #ja kan inte <u>jobba</u> .# |
| 11 | | (1.8) |
| 12 | Kund | .shih |
| 13 | | (0.9) |
| 14 | Kund | de här l- de här e otroligt. .hh |
| 15 | | (1.2) |
| 16 | FK | eh: [nä man ha-] |
| 17 | Kund | [de e faktiskt.] |
| 18 | FK | man har innehållt utbetalningen så=att så=att de inte |
| 19 | | ska bli nån <u>felaktig</u> utbetalning. |

Även i det här exemplet synliggörs hur ekonomisk utsatthet lyfts fram som en reaktion på – och motstånd mot – ett negativt besked. Efter att handläggaren informerat om vad som hänt frågar kunden om det innebär att hon inte kommer att få något underhållsstöd den här månaden. Medan handläggaren kontrollerar detta beskriver kunden med start på rad 9 konsekvenserna om det skulle visa sig vara så. Det reaktiva utropet “herregud” synliggör ståndpunkten att det skulle vara väldigt problematiskt, vilket sedan utvecklas när kunden frågar sig “va ska ja leva av”. Här lyfts alltså underhållsstödet fram som centralt för kundens försörjning. Hon specificerar sedan varför hon är så beroende av det: hon är sjukskriven och “kan inte jobba” (rad 10). När handläggaren inte ger någon respons trots att kunden lämnar utrymme för det på rad 11 och rad 13 fortsätter kunden med att bedöma det som hänt som “otroligt” (rad 14).

Samtliga exempel i det här avsnittet har visat hur ekonomisk utsatthet används som en resurs för att göra motstånd mot besked som innebär att kunden får vänta på eller inte kommer att få pengar som förväntat. I sina svar hanterar handläggarna detta som att kunden försöker få till stånd ett ändrat besked eller ytterligare service som ändrar på situationen. Handläggarnas svar bekräftar därmed den analys som gjorts i det här avsnittet.

Moral och förtjänthet: att vara fattig på rätt sätt

Flera av de tidigare exemplen i den här rapporten illustrerar hur beskrivningarna av ekonomisk utsatthet följer en viss moralisk ordning: det finns ett mönster i vad det är som lyfts fram och på vilket sätt. Det här avsnittet kommer att fokusera på detta.

Tidigare forskning om ekonomisk utsatthet har lyft fram förtjänthet (eng. *deservingness*) som en dimension av relationen till välfärdssystemet (Handler och Hasenfeld, 1991; Moffatt, 1999). Det kan till exempel handla om att visa sig villig och kapabel att ha ett jobb och en generell förmåga att hantera pengar (Fernqvist, 2018; Nybom, 2013). Det har också visats hur personer som är beroende av olika typer av bidrag för sin försörjning anpassar synen på sitt liv utifrån aspekter som rör förtjänthet (Pemberton et al., 2013).

I Sverige relateras diskussionen om ekonomisk utsatthet och förtjänthet framför allt till socialtjänstens verksamhet, som ofta förknippas med skam och förödmjukelse (Starrin, 2008). I sin samtalsstudie av möten inom socialtjänsten visar Hydén (1996; 1999) hur både socialarbetare och klienter hanterar frågan om klientens moral och ansvar för sin situation och poängterar att endast personer som inte själva anses ha orsakat sina ekonomiska svårigheter kan komma ifråga för ekonomiskt stöd. Så är det inte inom socialförsäkringen – eftersom rätten till ersättning beräknas utifrån fördefinierade kriterier spelar anledningen till att du inte har några pengar egentligen ingen roll. Ändå visar undersökningen av samtal till Försäkringskassan att moral och ansvar är en viktig dimension i beskrivningarna av

ekonomisk utsatthet. Studien betonar därmed vikten av att bredda perspektivet på förtjänthet i relation till välfärdsstatens institutioner (se även Ekström et al., 2013).

Det här avsnittet beskriver de mest framträdande mönstren i hur kunder i de inspelade samtalen presenterar sin ekonomiska utsatthet på sätt som förhåller sig till frågan om moral och förtjänthet. Eftersom exempel som diskuteras i andra delar av rapporten genomsyras av dessa aspekter kommer flera av dessa att återanvändas i det här avsnittet.

Den ekonomiska utsattheten beläggs genom specifika detaljer

När ekonomisk utsatthet beskrivs specificeras i många fall detaljer såsom belopp för både inkomster och utgifter (även i fall när det inte är nödvändigt för den pågående handläggningen). Detaljerade beskrivningar kan vara ett sätt att i interaktion stärka trovärdigheten (Potter, 1996). När olika detaljer kring ekonomin lyfts fram visar kunden också upp en ekonomisk medvetenhet och kunskap, vilket kan bidra till att hantera aspekter av förtjänthet:

Exempel 18 (ISSICS2599) (ur Exempel 3 (ISSICS2599))

- | | |
|--------|---------------------------------------------------------|
| 4 Kund | man kan säga. .hh han hade bara s:: öh sex tusen de som |
| 5 | etableringsersättning, å ja hade bara sju tusen som=e: |
| 6 | .hh öh: de här (.) a-kassa; |

Exempel 19 (ISSICS2397) (ur Exempel 2 (ISSICS2397))

- | | |
|---------|------------------------------------------------------------------------|
| 10 Kund | bara: bara barn eh va heter den; .h eh: bara (.)
föräldrapenning=öh |
| 11 FK | m,= |
| 12 Kund | = <u>pengar</u> som ja får fem tusen nå- åtta hundra ungefä:r; |
| 13 FK | m,; |
| 14 Kund | sen ja:g ja får barnbidraget ett tusen tvåhundra nittifyra. |
| 15 | .hh eh de=e bara den som ja har inkomst just nu. |

I både Exempel 18 och Exempel 19 specificerar kunden inkomsten med avseende på belopp och källa. På så sätt ger kunden stöd åt den ekonomiska utsatthet som hävdats – genom att specificera inkomsten ges handläggaren möjlighet att själv dra slutsatsen att ekonomin är svår; samtidigt uppvisar kunden en ekonomisk medvetenhet som kan kopplas till en förmåga att budgetera. Nästa exempel ger vidare stöd för att vetskap om de ekonomiska detaljerna i det här sammanhanget är viktigt:

Exempel 20 (ISSICS214)

- 1 Kund [så att ja inte växlar-] VÄXLAR IHOP alltihopa för=ja
 2 har ju lite så här mitt huve ä inte som de ska, ja har ju få-
 3 FIBROmyalgi på nå=sätt å så j- ja: kan=inte koncentra
 4 mej riktigt nu. .hhhh

Här ger kunden en rättfärdigande förklaring för varför hon inte vet storleken på de förmåner hon har från Försäkringskassan – det beror på hennes fibromyalgi som gör att hon inte kan koncentrera sig. Kunden behandlar på så sätt bristande insikt i sin ekonomi som något som är problematiskt och behöver försvaras.

Kunder lyfter fram vad den ekonomiska utsattheten beror på

En andra aspekt av hur förtjänthet hanteras är att beskrivningarna av ekonomisk utsatthet sällan står för sig själva utan tenderar att knytas till en orsak. De orsaker som tas upp på inkomstsidan kopplar ihop den ekonomiska situationen med välfärdsstatliga kategorier som i sig kan medföra försämrad ekonomi:

Exempel 21 (ISSICS2553) (ur Exempel 13 ovan)

- 2 Kund a hej. eh: vi hade skuld på (.) barnbidrag, men just nu
 3 ja e arbetslös, min fru e hemma me: sjuka barn. [.hh så-

Exempel 22 (ISSICS1703) (ur Exempel 16 ovan)

- 3 Kund ja augusti här nu". för de=e jätteviktigt för mej, (.) för ja e::
 4 långtidssjukskriven och arbetslös andra halvan. > söker
 jobb.<
 5 .h så att ja har jättelite pengar_i och (.) eftersom han bor här

Exempel 23 (ISSICS1762) (ur Exempel 17 ovan)

- 9 Kund a herregud, men va ska ja leva av för att ~ja är
 10 sjukskriven, ja jobbar~ .hh #ja kan inte jobba.#

I samtliga tre ovanstående exempel tillskrivs den ekonomiska utsattheten arbetslöshet och sjukdom (egen och barnens). Det kan noteras att kunden i

Exempel 22 behandlar kategorin “arbetslös” som i sig problematisk genom att på rad 4 tillägga att hon “söker jobb”. På så sätt lyfter hon fram att hon aktivt försöker skaffa sig ett arbete och förbättra sin situation. Kunden förhåller sig här till normen att försörja sig själv och inte vara beroende av välfärdsstatliga insatser (jfr Flinkfeldt, 2017a; Junestav, 2004; Nybom, 2013). Det gör också kunden i Exempel 23, när hon förtydligar att sjukskrivningen innebär att hon “kan inte jobba”.

I de undersökta samtalen förekommer det inte i något fall att den ekonomiska utsattheten knyts till exempelvis en ovilja att arbeta, nöjen, lyxkonsumtion eller ett beroende. De orsaker som lyfts fram kan i den meningen ses som ”moraliska”. På utgiftssidan kan det handla om att betona saker som är bortom individens kontroll, till exempel att höga kostnader för nödvändigheter inte går att undvika, eller att oförutsedda händelser skapat oväntade kostnader:

Exempel 24 (ISSICS1220)

- | | | |
|---|------|------------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | du vet de=de SQ SQ dyrt i andra hand.=ja kan inte ↑betala: |
| 2 | | öh::: de. .h så om du tittar på Blocket, de=e femton |
| 3 | | tuse:::n eh:: eh tretton tuse:n, de=e SÄ: mycke! .hh |

Exempel 25 (ISSICS2132) (ur Exempel 6 ovan)

- | | | |
|---|------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | men sen så kunde ja inte beta:la me tanke på att ja:: höll på å flytta, |
| 2 | | ja höll på separera, så de va massa [andra-] |

I båda exemplen lyfter kunden fram saker som de inte själva kan anses ha någon skuld i. Båda rör boende. I Exempel 24 handlar det om situationen på bostadsmarknaden (att andrahandskontrakt i Stockholm är dyra), medan det i Exempel 25 handlar om en plötslig flytt på grund av en separation.

Kunder visar upp ekonomisk ansvarsfullhet

Kunder anstränger sig överlag för att visa sig ekonomiskt ansvarstagande. Utöver aspekter som redan lyfts fram kan det till exempel handla om att visa att man inte överspenderar eller betona att man vill göra rätt för sig:

Exempel 26 (ISSICS665) (ur Exempel 14 ovan)

- 4 Kund och de e så att ja hade=eh: rätt dålit me pengar då
 5 så ja kunde inte betala,
 (...)

 13 Kund så att=eh ja betalar in den direkt när ja får pengar

Exempel 27 (ISSICS1292)

- 1 Kund .h för att (.) ja har ~tittat på hus å så~ fast inte stora hus;
 2 de=e inte de va, men ja har ju barn å så;

I Exempel 26 säger kunden som ringer angående en obetald skuld att hon "betalar in den direkt när ja får pengar". Hon uppvisar därmed att hon kommer att prioritera återbetalningen och visar sig angelägen om att reglera sina skulder. Dessutom betonas ordet "får" på rad 13, vilket tydliggör att kunden i dagsläget inte har några pengar. I Exempel 27 efterfrågar kunden en preliminärberäkning av bostadsbidrag eftersom hon planerar att flytta. När hon berättar att det handlar om att köpa hus betonar hon att det inte rör sig om "stora hus" – det är alltså ingen lyxbostad det är frågan om utan hon avser att begränsa sig. Hon lyfter sedan fram att en anledning till att hon funderar på detta är för att hon har barn. Detta är ett vanligt mönster i de inspelade samtalen, vilket kommer att diskuteras närmare nedan.

Kunder visar att de prioriterar barnen

Föräldrar som lever i ekonomisk utsatthet har också att förhålla sig till föräldraskapsnormer. Att kunna försörja sina barn och sätta dem i främsta rummet är nämligen en del av vad som brukar ses som ett "gott" föräldraskap (Fernqvist, 2015). Samtidigt som föräldrarna i de undersökta samtalen på olika sätt förhåller sig till denna problematik kan barnen vara en resurs för att synliggöra den ekonomiska utsattheten. Genom att barnen lyfts fram betonas allvaret i situationen (jfr Flinkfeldt, 2017b).

Exempel 28 (ISSICS689) (ur Exempel 32 nedan)

- 3 Kund a för att de fattas, asså ja går redan back fy:ra tu:sen,
 4 å ja har tre ↑barn å försörja;
 5 FK ja ja förstår. .h [men (om du-)]
 6 Kund [ja le:ver på] varenda: kro:na: [just nu,]
 7 FK [a.:]

Exempel 29 (ISSICS1922 (ur Exempel 5 ovan))

- 4 Kund eller ja ä mest ba(h) s(h)å- ja kan ju ~leva utan: .h
 5 (0.4) m:at å grejer, men asså de=e ju mina ba:rn som
 6 tar mest skada av de.

I båda exemplen ovan blir synliggörandet av barnens utsatthet något som stärker allvaret i den situation som beskrivs. Kunden i Exempel 28 lyfter fram sitt försörjningsansvar och på så sätt framstår problematiken med att "gå back" fyra tusen som något som riskerar att drabba de tre barnen. I Exempel 29 synliggör kunden att barnen tar skada om situationen inte förbättras. På så sätt betonas den ekonomiska situationens konsekvenser. Samtidigt låter hon detta vara implicit: medan hon antyder att hon själv kommer att vara utan mat är det inte uppenbart att det är svält som "de" på rad 6 syftar på för barnens del. Det gör att det goda föräldraskapet kan försvaras: kunden kan vid ett ifrågasättande säga att hon inte alls menade att barnen inte kommer att få mat, tvärtom är det hon som svälter för att kunna ge barnen vad de behöver (se Edwards, 1999, för en diskussion om hur otydligheter kan vara strategiskt viktiga i samtal).

Sammantaget visar undersökningen av de inspelade kundtjänstamtalen att kunder behandlar ekonomisk utsatthet som potentiellt känsligt och därmed något som kan behöva läggas fram på ett visst sätt. Detta liknar på många sätt analyser av socialtjänstens interaktion med klienter och hur moral och förtjänthet är viktiga aspekter i dessa. Även om socialtjänsten har ett större handlingsutrymme än försäkringskassehandläggare – vilket kan ge moraliska aspekter en större vikt (jfr Fernqvist, kommande) – är poängen i det här kapitlet att kunder själva behandlar förtjänthet som en relevant dimension i samtal till Försäkringskassans kundtjänst. Den tendens som ibland finns att se möten vid Försäkringskassan och andra statliga myndigheter som väsensskilda från socialtjänstens möten med klienter framstår därmed som en alltför förenklad uppdelning (se även Ekström et al., 2013).

Att ta upp ekonomisk utsatthet kan bidra till att man får mer hjälp

Beskrivningar av ekonomisk utsatthet resulterar i vissa fall i ytterligare service som normalt inte ges i de undersökta samtalen. Jämfört med till exempel socialarbetare har försäkringskassehandläggare överlag ett begränsat handlingsutrymme, framför allt när det gäller beslutsfattande (Fernqvist, kommande). Detta framgår tydligt av hur handläggarna förklarar dessa begränsningar i de undersökta kundtjänstamtalen (se Exempel 15 och Exempel 30). I vissa fall har handläggarna ändå möjlighet att ge extra stöd, exempelvis ge information som går utöver det normala, försöka skynda på beslut, eller handlägga direkt i telefon.

Exempel 30 är ett utdrag från slutet på ett långt samtal. Samtalet rör en rad problem med en ansökan som kunden skickat in, bland annat har hon inte skrivit under den. Handläggaren har informerat henne om att hon ska gå till ett servicekontor och göra det och sedan kommer ansökan att behandlas. Det har framgått tidigare i samtalet att det innebär en handläggningstid på trettio dagar. I respons till detta tar kunden upp sin ekonomiska utsatthet:

Exempel 30 (ISSICS2397)

- | | | |
|----|------|---------------------------------------------------|
| 1 | Kund | även mina fakturor och hyra ja kunde inte |
| 2 | | betala till å me nu, ja gjorde [(ohörbart)] |
| 3 | FK | [mm::] |
| 4 | Kund | å ja kunde inte- [.hhh] |
| 5 | FK | [<ja förstår.>] |
| 6 | Kund | öh:: om ni:: om ni kan hjälpa mej att ja kan |
| 7 | | få den den här månaden, |
| 8 | FK | mm, .hhh [vi-] |
| 9 | Kund | [mm:]. |
| 10 | FK | vi får ju aldrig lo:va beslut eller utbetalningar |
| 11 | | innan de e <u>kla</u> :rt här hos oss, .h |
| 12 | | men [ja skriver n]er att du vill |
| 13 | Kund | [okej.] |
| 14 | FK | ha de här beslutet så snart som möjligt. |
| 15 | Kund | myck- okej. [okej.] okej tusen tack att göra de. |
| 16 | FK | [mm.] |

Den ekonomiska utsattheten fungerar i det här exemplet som en resurs för att be handläggaren skynda på ärendet. Kunden berättar att hon inte kan betala sina fakturor eller sin hyra och ber sedan handläggaren hjälpa henne så att hon kan få beslutet samma månad. Handläggaren svarar att de “får ju aldrig lo:va beslut eller utbetalningar” (rad 10). Hon synliggör här en institutionell begränsning för vad hon har möjlighet att göra och hanterar på så sätt den känsliga situationen. Sedan tar hon initiativ till att göra en notering i systemet om att kunden vill ha beslutet så snart det går. Handläggaren gör därmed vad hon kan för att skynda på beslutet så att kundens situation ska få en lösning så snabbt som möjligt.

Exempel 31 är liknande. Kunden har skickat in en ansökan om bostadsbidrag och ringer kundtjänst några dagar senare. Här går handläggaren ett steg längre och handlägger ärendet direkt i telefon:

Exempel 31 (ISSICS768)

- 1 FK så du får rä:kna tretti dagar från å me [andra] september.
- 2 Kund [°°mm°°]
- 3 FK .hhh så de blir an[dra okto]ber ä sista danh.
- 4 Kund [°°a:°°]
- 5 (1.4)
- 6 Kund ja:, för=att ja sa ti dom att öh:: de: (.) de=e för sent eh
- 7 utbetalning=öh: >ja ha inte fått i augusti< utbetalningen.
- 8 FK [.hhh]
- 9 Kund [och]=öh >hrr< de=e svårt att man betalar hyran på
- 10 eh på bostaden [och för sent]
- 11 FK [<ja förs]tår.>
- 12 ja ska [ba kolla va som har hänt.]
- 13 Kund [de=e jättedyrt två] >månader.<
- (...)
- 14 FK nästa vecka på fre:da så kommer ni få fyra tusen
- 15 niohundra kroner; .h som är för augusti månad.
- 16 (0.6)
- 17 Kund ja.
- 18 FK [mm.]
- 19 Kund [och] för september? [visst blir ytterligare]
- 20 FK [då får ni som vanlit] tju:sjunde september.

På rad 1 meddelar handläggaren att handläggningstiden för kundens ansökan kommer att vara en månad från när ansökan skickades in. Kunden för då fram sin ekonomiska utsatthet som argument för att det är “för sent” och antyder att hon inte kommer att kunna betala sin hyra i tid eftersom hon inte fått något bostadsbidrag månaden innan heller. Däremot ber hon inte explicit om en snabbare handläggning som kunden i Exempel 30. Handläggaren börjar undersöka vad som hänt och det visar sig att kunden har missat att ansöka om fortsatt bostadsbidrag i tid, varför det blivit ett glapp i utbetalningarna (ej inkluderat i exemplet). Efter att ha gått igenom och kontrollerat alla uppgifter i ansökan handlägger hon den sedan direkt i telefon och på rad 14-15 meddelar hon kunden att pengar kommer att komma in på kontot under nästkommande vecka. Exemplet visar hur

handläggaren först när kunden lyft fram sin svåra situation går in i ärendet och påbörjar handläggningen.

Nästa exempel kommer från ett samtal där en kvinna fått avslag på sin ansökan om bostadsbidrag eftersom Försäkringskassan har bedömt att hon inte är ensamstående förälder, då hon nyligen fått ett till barn med samma pappa som tidigare. Hon säger i inledningen av samtalet att detta inte stämmer och att de inte är tillsammans. Handläggaren instruerar henne då att skicka in hans hyreskontrakt och hyresavier för att visa detta, varpå kunden lyfter fram en ekonomiskt utsatt position:

Exempel 32 (ISSICS689)

- | | | |
|----|------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1 | FK | de skulle va jättebra. skicka in de till handläggaren. |
| 2 | | (0.4) |
| 3 | Kund | a för att de <u>fattas</u> , asså ja går redan back fy:ra <u>tu:sen</u> , |
| 4 | | å ja har tre ↑barn å försörja; |
| 5 | FK | ja ja för <u>står</u> . .h [men (om du-)] |
| 6 | Kund | [ja le:ver på] varenda: <u>kro:na</u> : [just nu,] |
| 7 | FK | [a.:] |
| 8 | Kund | å [de=e j::] |
| 9 | FK | [egentlie:n] får ja inte säga va du ska skicka in, men nu- |
| 10 | | nu <u>sa</u> ja vad du ska skicka in för att handläggaren ska |
| 11 | | gå igenom ditt ärende en gång till å bedöma att du <u>är</u> |
| 12 | | ensamstående;.hh Så [skicka <u>in</u>] dom handlingarna så fort |
| 13 | Kund | [a:] |
| 14 | FK | som möjlit så får du (.) .h så får du ett <u>beslut</u> helt enkelt. |

Handläggarna ska egentligen inte ge detaljerade instruktioner för hur kunder kan styrka avsaknad av ett familjeband; i andra, liknande samtal gör de inte heller det. I det här exemplet har handläggaren redan gett den relevanta informationen när kunden tar upp sin ekonomiska utsatthet. Informationen i sig kan alltså inte ses som en respons på detta. I vad som sedan följer tydliggör handläggaren emellertid för kunden att den information som hon fått är sådant som handläggaren egentligen inte får säga (rad 9). Handläggaren behandlar alltså här kundens beskrivning av ekonomisk utsatthet som något som gör det relevant att ge sådan information.

Sammantaget har exemplen i det här avsnittet visat att när beskrivningar av ekonomisk utsatthet används för att hantera olika dilemman kan det i vissa fall föranleda utökad service och hjälp från handläggarens sida. Det bör dock poängteras att så inte alltid är fallet.

Sammanfattande kommentar

Tidigare forskning om ekonomisk utsatthet har lyft fram att klienter som möter socialtjänsten behöver presentera sig som "förtjänta" av samhällets hjälp, exempelvis genom att framställa sig som tillräckligt utsatta och samtidigt oförskyllt drabbade och ekonomiskt ansvarstagande (se t.ex. Fernqvist, 2018). Ibland antas att Försäkringskassans byråkratiska struktur och fördefinierade kriterier innebär att sådana aspekter inte spelar någon roll i möten med försäkringskassehandläggare. Analyserna i det här kapitlet visar dock att en sådan uppdelning mellan det sociala arbetets praktik och socialförsäkringens byråkratiska praktik är alltför förenklad. För det första möter handläggare på Försäkringskassan livsöden som inbegriper svåra sociala problem. För det andra hanterar kunder i många fall ekonomisk utsatthet som något som är av relevans för Försäkringskassan att ta del av och de förhåller sig samtidigt till en rad moraliska aspekter som anknyter till frågan om förtjänthet. Slutligen tycks berättelser om ekonomisk utsatthet i vissa fall faktiskt kunna göra att kunden får utökad hjälp.

Service och empati när handläggare bemöter tal om ekonomisk utsatthet

De ofta svåra livssituationer som har diskuterats i tidigare kapitel är beskrivningar som handläggare möter och behöver hantera i sitt kundtjänstarbete. Det här kapitlet kommer därför att undersöka hur handläggarna gör för att bemöta kunders tal om ekonomisk utsatthet.⁵

Analyserna i kapitlet visar att service överlag prioriteras över uttryck för empati och att det i de flesta fall fungerar väl utan synliga problem i samspelet mellan handläggare och kund. När tal om ekonomisk utsatthet är ett sätt för kunden att göra motstånd mot serviceutfall som är negativa (till exempel besked om att inga pengar kommer att utbetalas) är sådan servicefokuserad respons från handläggarens sida däremot förenad med olika samtalsproblem såsom långa tystnader, förhöjt röstläge och eskalerande konflikt. Att enbart svara med att uttrycka empati (till exempel genom att säga att man förstår den svåra situationen) verkar dock inte vara tillräckligt, då kunden i sådana lägen efterfrågar ytterligare service och hjälp. Den strategi som i det analyserade materialet fungerar bäst i dessa situationer är att 'bädda in' ytterligare service i empatiska uttryck.

Service som respons på beskrivningar av ekonomisk utsatthet

Det allra vanligaste sättet att svara på kunders tal om ekonomisk utsatthet i de undersökta samtalen är att ge service utan att särskilt lyfta fram eller bemöta den ekonomiska utsattheten i sig. Man kan säga att service prioriteras över uttryck för empati. Detta överensstämmer med resultat från liknande undersökningar i andra institutionella sammanhang (se t.ex. Ekström et al., 2013; Ruusuvaori, 2007). Den professionellas svar förväntas generellt vara lösningsorienterat snarare än fokusera på problemet i sig, vilket är en skillnad jämfört med hur vardagliga samtal fungerar (Jefferson och Lee, 1981).

I de undersökta samtalen fungerar denna strategi väl i de flesta fall, medan det i vissa situationer är förknippat med märkbara problem i samspelet mellan kund och handläggare. Analysen visar att det finns en skillnad beroende på var i samtalen den ekonomiska utsattheten tas upp och att detta också överlappar med vilken funktion beskrivningarna fyller, vilket diskuterades i föregående kapitel. Där konstaterades att när ekonomisk utsatthet tas

⁵ Kapitlet bygger företrädesvis på analyser som presenteras mer utförligt i Flinkfeldt (kommande b).

upp innan service ges (oftast i början av samtalen) hanteras legitimiteten i att kontakta myndigheten, ställa frågor eller begära hjälp med något. När handläggaren i detta läge svarar med att ge relevant service bekräftas legitimiteten på motsvarande sätt. Det är därmed inte förvånande att handläggarnas respons i dessa fall behandlas som lämpliga och relevanta.

I Exempel 33 ringer kunden för en annan persons räkning och ber handläggaren se efter om ansökan om föräldrapenning kommit in:

Exempel 33 (ISSICS1735)

- | | | |
|---|------|--------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | kan du se om den har kommit in? |
| 2 | | (0.6) |
| 3 | Kund | för hon har <u>ing</u> [en inkomst alls.] |
| 4 | FK | [jo:, de har kommit in en] ansökan. |
| 5 | Kund | a. okej. [eh:m] |
| 6 | FK | [men den e inte:] den e- man har inte gjort nåt |
| 7 | | mä=den <u>mä</u> den än. för den har precis kommit in. |

När kunden inte får svar direkt på rad 2 lägger hon till en förklaring till varför hon behöver informationen: personen "har ingen inkomst alls" (rad 3). Handläggaren svarar genom att ge den efterfrågade informationen: "de har kommit in en ansökan". Efter att kunden tagit emot informationen på rad 5 lägger handläggaren till att ansökan ännu inte har handlagts. På så sätt ger handläggaren service som inte bara svarar på den ställda frågan; genom att informationen indikerar att någon ersättning ännu inte är nära förestående är den också relevant för kundens beskrivning av den ekonomiska situationen. Handläggaren bemöter dock inte den uppvisade ekonomiska utsattheten på något explicit sätt.

Det kan vara svårare för handläggaren att hantera kundens beskrivningar av ekonomisk utsatthet när relevant service redan givits. Så länge samtalets utfall är *positivt* för kunden (exempelvis besked om att pengar är på väg) bemöter handläggarna den ekonomiska utsattheten på ett liknande sätt som i det föregående exemplet: genom att ge (mer) service, till exempel genom att upprepa eller lägga till information. I Exempel 34 har kunden fått beskedet att hon fortsättningsvis kommer att få lika mycket bostadsbidrag som tidigare (maxbeloppet). Det är i respons till detta besked som hon tar upp sin ekonomiska utsatthet:

Exempel 34 (ISSICS1265)

- | | | |
|---|------|-----------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | de=e <u>fem</u> hundrafemtio ja näe de: ja- FÖR DE VAR DE |
| 2 | | JA OROADE MEJ för, för ja var [rädd att om- |
| 3 | FK | [nej |

4	Kund	får ja <u>mindre</u> så klarar ja inte hy:ran va. .[shih
5	FK	[nä. för att du
6		har .h öh: du <u>ha:r</u> inkomst, >tidigare du har anmält
7		inkomst på< hundrasex tusen <u>åttahundra</u> . .h å nu du
8		har (.) inkomst på hundrasex tusen trehundra tjugi kronor.
9		.h de=e: vi- fortfarande <u>under</u> etthundrasjutton tusen. .hh
10	Kund	[jah::]
11	FK	[å då:] öh: får man samma belopp, fem å två. .hh de=e <u>taket</u> .

Kunden lyfter här fram sin ekonomiska utsatthet genom att beskriva en situation där marginalerna är så små att hon inte skulle kunna betala sin hyra om hon inte skulle fortsätta få samma bostadsbidragsbelopp. I och med att beskedet redan getts om att hon kommer att få det fyller beskrivningen av ekonomisk utsatthet här funktionen att understryka beskedets vikt för henne och legitimiteten i att söka (och få) samhällets hjälp och service. Handläggaren svarar med att upprepa informationen och ge belägg för beskedet genom att ange de aktuella siffrorna som ingår i beräkningen (från och med rad 5). På ett liknande sätt som i föregående exempel prioriterar handläggaren alltså service framför uttryck för empati. Inte heller i det här fallet finns några indikationer på att det skulle skapa problem i interaktionen. Kort efter detta utdrag tackar kunden tvärtom explicit för hjälpen med uträkningen och samtalet går mot avslut (inte inkluderat i utdraget).

Om kundens beskrivning av ekonomisk utsatthet i Exempel 34 är ett sätt att visa upp en positiv inställning till handläggarens besked blir situationen betydligt mer svårhanterlig när beskedet är *negativt* för kunden. Beskrivningen av ekonomisk utsatthet blir då ett sätt att göra motstånd mot serviceutfallet. Exempel 35 (a-c) nedan visar liksom i de två föregående exemplen hur handläggaren bemöter kundens tal om ekonomisk utsatthet med att ge ytterligare service, utan att ge uttryck för empati. Kunden har ringt in rörande ett återkrav för bostadsbidrag som hon inte kan betala. Hon har förklarat för handläggaren att hon fått felaktig information när hon tidigare ringt Försäkringskassan och att det är därför det blivit fel i ansökan. Handläggaren har meddelat henne att detta inte är tillräcklig grund för att hon ska kunna ändra beslutet, men att kunden kan begära omprövning. Hon erbjuder sedan kunden att lägga upp en avbetalningsplan så länge, eftersom det annars tillkommer dröjsmålsränta, vilket hon upprepar mot slutet av samtalet (rad 1–3):

Exempel 35 a (ISSICS1797)

- | | | |
|---|------|--------------------------------------------------------------------|
| 1 | FK | eh::m, >som sagt< <u>vill</u> du lägga upp en avbetalningsplan |
| 2 | | så läng:e, eller ska=ru- vill du låta de va:, för de: (.) bh |
| 3 | | de blir ju som sagt dröjsmålsränta. |
| 4 | | (0.6) |
| 5 | Kund | .hhh hhh. |
| 6 | Kund | asså- ja då får ja ju börja <u>beta</u> la, men ja vet liksom inte |
| 7 | | riktit var man ~ska::~~ (0.7) var man ska få de ifrån. |

På rad 6–7 bekräftar kunden att hon bör lägga upp en avbetalningsplan och synliggör i relation till detta sin ekonomiska utsatthet: hon vet inte “var man ska få de ifrån”. Utöver att den ekonomiska utsattheten problematiserar serviceutfallet (genom vilket en avbetalningsplan framstår som nödvändig) finns flera tecken på problem i interaktionen. Kunden fördröjer sitt svar med 0.6 sekunder (rad 4), ger sedan ifrån sig en ljudlig suck (rad 5) och svarar med delvis skakig (~) röst. Den ekonomiska utsattheten tas alltså upp på ett emotionellt sätt, vilket förstärker det problematiska i den ekonomiska situation som kunden beskriver. I detta läge kan handläggaren välja att som i de tidigare exemplen fortsätta ge service på ett rättframt sätt, eller att orientera sig mot kundens svåra situation genom att ge uttryck för empati. Detta är en märkbart svår situation för handläggaren och först efter 3.1 sekunders tystnad fortsätter hon:

(forts. Exempel 35 b)

- | | | |
|----|------|--------------------------------------------------------------|
| 8 | | (3.1) |
| 9 | FK | .hh de- de gör du precis sj- som du själv vill. ja erbjuder |
| 10 | | ett alternativ här för att du inte ska fhå en <u>ränta</u> . |
| 11 | | .hh (.) eöh å ticka på på sju och en halv procent. |
| 12 | | (0.8) |
| 13 | Kund | >ja de=e de ja menar, då blir de ju ännu mer.< |
| 14 | | (.) |
| 15 | FK | .h ja. |
| 16 | | (0.6) |
| 17 | Kund | för de=e ju liksom (0.2) .shih mh >↑~skit samma va |
| 18 | | man gör då ju.~< |
| 19 | | (0.2) |
| 20 | Kund | asså- |

21	(0.6)
22 Kund	.shih
23	(3.7)

Handläggaren bemöter kundens motstånd på rad 9–11 och rättfärdigar sitt erbjudande om en avbetalningsplan genom att upprepa att det är för att kunden inte ska få en ränta. Även om detta skulle kunna förstås som omsorg om kunden görs det inte explicit och handläggarens svar anknyter inte heller till den uppvisade ekonomiska utsattheten. Handläggaren uttrycker med andra ord ingen empati – snarare behandlar hon kundens situation på ett sätt som går emot kundens egen framställning av situationen genom att betona att det är kundens val, medan kunden själv betonar sitt begränsade handlingsutrymme. Åter igen finns tydliga tecken på att kunden hanterar det handläggaren säger som problematiskt. Svaret på rad 13 är liksom tidigare fördröjt, sägs snabbt, och kunden hänvisar explicit till vad hon tidigare sagt, vilket hanterar handläggarens taltur som missriktad.

Handläggaren bekräftar därefter på ett minimalt sätt riktigheten i att det utan en avbetalningsplan skulle blir “ännu mer” (“ja”, rad 15). Återigen hanterar kunden detta som problematiskt. Kundens respons fördröjs återigen (rad 16), vilket i sig indikerar problem. På rad 17 gör kunden så ett tillägg: genom att fortsätta där hon slutade på rad 13 (“för de=e ju...”) ignoreras handläggarens jakande svar och handläggaren ges en ny möjlighet att visa att hon förstår kundens situation. Här pratar kunden med vad som kan beskrivas som en “gråtröst”: den är skakig, tonläget är förhöjt och hon snörvlar (“.shih”). Dessutom uttrycker hon hopplösheten i situationen på ett mer kraftfullt sätt genom att säga att det är “skit samma va man gör” (rad 17–18). På rad 23 ges handläggaren återigen utrymme att bemöta kundens ekonomiska utsatthet. Handläggaren låter dock hela 3.7 sekunder gå innan hon tar ordet igen. Hon ignorerar då helt kundens emotionella inställning till sin ekonomiska situation och går istället vidare:

(forts. Exempel 35 c)

24 FK	.tst eh:::, vi ska se,
25	(2.2)
26 FK	.hh drottninggatan tjugofem?
27	(0.5)
28 Kund	ja.
29 FK	ja. .h men ja skickar den här blanketten dit, (.) till dej,
30	(2.2)
31 Kund	[ja,]

32 FK [eh::m,] så får du: fylla i den.

Efter att handläggaren bett kunden bekräfta sin adress dröjer kundens svar återigen (rad 27). Då man generellt sett kan förväntas känna till sin hemadress är även en sådan fördröjning anmärkningsvärd i sammanhanget. Kundens jakande svar på rad 28 indikerar inte heller att frågan skulle ha varit svår att höra eller förstå, vilket styrker att tystnaden är ett sätt att göra motstånd mot handläggarens sätt att fortsätta ge service. Detta är ännu mer uppenbart efter att handläggaren formulerat vad som sker härnäst, nämligen att hon ska skicka blanketten. Här dröjer kunden hela 2.2 sekunder innan hon bekräftar.

Sammantaget illustrerar Exempel 35 (a–c) hur ytterligare service som strategi är förenat med eskalerande samspelsproblem i sådana situationer där ekonomisk utsatthet används som en resurs för motstånd. Det kan tilläggas att när samtalet avslutas strax därefter undviker kunden att säga tack – till och med efter att handläggaren tackat för samtalet – vilket är extremt ovanligt i de inspelade samtalen. Tidigare forskning har indikerat att variationer i kundens sätt att tacka fungerar som en proxy för kundnöjdhet, där ett uteblivet tack är ett sätt att visa missnöje (Sikveland och Stokoe, 2017). Det är möjligt att ett mer empatiskt bemötande från handläggaren i det här fallet hade kunnat minska dessa problem och kunnat bidra till att vända samtalet till ett positivt avslut. Detta kommer att utforskas i de kommande två avsnitten.

Empatiska uttryck räcker inte som respons på beskrivningar av ekonomisk utsatthet

Föregående avsnitt konstaterade att *enbart service* i vissa lägen fungerar väl, men inte alltid behandlas som ett relevant och lämpligt bemötande av kunders beskrivningar av ekonomisk utsatthet. Det här avsnittet kommer att fokusera på *empatiska uttryck* och visa att sådana inte heller är oproblematiske utan behandlas som otillräckliga i de här analyserade samtalen.

Lite förenklat avser empati förmågan att förstå den andres perspektiv. Det ses med andra ord vanligtvis som ett mentalt eller känslomässigt tillstånd (se Ruusuvoori, 2005, för en översikt). Inom samtalsanalys och den närbesläktade diskurspsykologin som ligger till grund för den här studien ligger fokus emellertid inte på vad människor tänker eller känner, utan på deras observerbara handlingar i interaktionen med andra. Det innebär att empati ses som något som ”görs”, formuleras eller visas upp (Beach och Dixon, 2001; Ford et al., 2019; Hepburn och Potter, 2007; Kuroshima och Iwata, 2016; Ruusuvoori, 2005; 2007).

I Exempel 36 har kunden ringt för sin dotters räkning efter att familjen fått avslag på sin bostadsbidragsansökan. Kunden hävdar att något måste ha blivit fel, men handläggaren förklarar att hon inte kan gå in i dotterns ärende utan hennes uttryckliga tillstånd. Förutom att kunden protesterar mot det

beslut som fattats gör hon i samtalet också motstånd mot att hon inte ges någon service för att kunna avhjälpa problemet för dotterns räkning:

Exempel 36 (ISSICS1023)

- 1 FK har dom blandat ihop sökande A [å B kanske.]
- 2 Kund [ja:, ja tror] då:.
- 3 å: ja:>ja tycker dom ska inte behöva gå igenom de här.<
- 4 FK [nej.]
- 5 Kund [de=e liksom:] dom ha- ä en barnfamilj. dom väntar
- 6 på pengar.
- 7 FK ja förstår. abso[lut.]
- 8 Kund [a.]
- 9 FK a[a.]
- 10 Kund [men ka-] öh: du kan inte göra- kan du anteckna,
- 11 så hon [får ringa] upp till dej,
- 12 FK [↑ne:j]

Genom ställningstagandet gentemot det negativa beslutet på rad 3 (“dom ska inte behöva gå igenom de här”) protesterar kunden mot beslutet att avslå ansökan. Detta stöds genom att beskriva familjens ekonomiska situation (“dom väntar på pengar”, rad 5–6). Handläggarens respons på rad 7 uttrycker empati: hon säger att hon “förstår” och ger dessutom medhåll till kundens ståndpunkt (“absolut”). Det finns inga tecken på problem i samspellet mellan kunden och handläggaren som liknar det som observerades i Exempel 35. Kunden fortsätter inte heller att beskriva familjens behov, utan handläggarens svar behandlas som tillräckligt i det avseende att det signalerar att handläggaren har förståelse för situationen. Däremot behandlas svaret som otillräckligt på så sätt att det inte hjälper kunden med hur hon kan gå vidare för att avhjälpa problemet. Bördan att initiera vidare service faller därmed på kunden, som frågar om handläggaren kan göra en anteckning i dotterns akt (jfr Sikveland et al., 2016).

Det finns ett fåtal exempel i de analyserade samtalen där enbart empatiska uttryck behandlas som tillräcklig respons på beskrivningar av ekonomisk utsatthet som bidrar till att göra motstånd mot utfall som är negativa för kunden. I samtliga dessa fall har kunden redan på ett tydligt sätt accepterat att samtliga servicemöjligheter är uttömda. Detta är dock mycket ovanligt, varför enbart empatiska uttryck är en strategi som ytterst sällan kommer till användning.

Att 'bädda in' service i empatiska uttryck

Hittills har det här kapitlet visat att när kunder tar upp ekonomisk utsatthet som en del av ett motstånd mot ett negativt serviceutfall är varken service eller empatiska uttryck i sig själva ett tillfredsställande bemötande. Den strategi hos handläggarna som fungerar bäst i sådana situationer är vad som närmast kan liknas med en ”inbäddning” av vidare service i explicita uttryck för empati. Flera exempel på detta har redan tagits upp i andra delar av den här rapporten, se Exempel 30, Exempel 31 och Exempel 32 på sidorna 46–49 för illustrationer på hur det kan se ut. Det ska dock poängteras att den här strategin inte löser alla problem som lyfts fram i tidigare avsnitt. Utgångspunkten att serviceutfallet är negativt för kunden är något som är svårt att vända för handläggaren även i dessa fall. Genom att uttrycka empati i kombination med tillhandahållande av vidare service lyckas handläggaren dock hantera otillräckligheten som är förknippad med empatiska uttryck, samtidigt som vi inte ser den typ av allvarliga problem i samspelet som fanns i exemplen där handläggaren helt undvek empatiska uttryck.

Vi ska här gå igenom ett exempel. Det diskuterades även på sidan 47. Kunden har skickat in en ansökan och ringer för att höra hur det går med handläggningen. Handläggaren ger besked att det kan dröja några veckor till innan någon tittar på ansökan, vilket kunden gör motstånd mot genom att lyfta fram ekonomisk utsatthet:

Exempel 37 (ISSICS768) (se även Exempel 31)

- | | | |
|----|------|-------------------------------------------------------------|
| 1 | FK | .hhh så de blir an[dra okto]ber ä sista danh. |
| 2 | Kund | [°°a:°°] |
| 3 | | (1.4) |
| 4 | Kund | ja:, för=att ja sa ti dom att öh:: de: (.) de=e för sent eh |
| 5 | | utbetalning=öh: >ja ha inte fått i augusti< utbetalningen. |
| 6 | FK | [.hhh] |
| 7 | Kund | [och]=öh >hrr< de=e svårt att man betalar hyran på |
| 8 | | eh på bostaden [och för sent] |
| 9 | FK | [<ja förs]tår.> |
| 10 | | ja ska [ba kolla va som har hänt.] |
| 11 | Kund | [de=e jättedyrt två] >månader.< |
| 12 | | (.) |
| 13 | FK | .hhh |
| 14 | Kund | ja. |

Kundens motstånd syns redan i tystnaden på rad 3. Beskrivningen av den ekonomiska situationen synliggör därefter konsekvenserna av beskedet

(svårigheter att betala hyran). Situationen som handläggaren ställs inför liknar på många sätt Exempel 35, där handläggaren svarade med vidare service, utan att ge uttryck för empati. Handläggarens respons i Exempel 37 skiljer sig märkbart från detta och samtalet utvecklas därefter i en helt annan riktning än vad vi såg i Exempel 35, utan eskalerande konflikt eller tydliga samspelsproblem. För det första är handläggarens respons omedelbar (och sker till och med delvis i överlapp med kundens problembeskrivning). Först hävdar hon att hon förstår, varpå hon direkt initierar vidare service när hon formulerar att hon “ska ba kolla va som har hänt” (rad 10). På så sätt bemöter handläggaren den ekonomiska utsattheten och visar att hon kan se att beskedet är problematiskt för kunden. Även om förståelseformuleringen är begränsad på så sätt att den hävdar snarare än uppvisar förståelse (jfr Iversen, 2018) är skillnaden ändå betydande jämfört med den majoritet av exempel där ingen förståelse uttrycks. Genom att därefter direkt ge vidare service, och på ett sådant sätt att servicen knyts till den formulerade förståelsen lyckas handläggaren framställa servicen som att den ges för att så långt det är möjligt hjälpa kunden i den svåra situation som hon befinner sig.

Kundens respons ger stöd för att denna strategi fungerar väl. Även om kunden fortsätter att beskriva sin ekonomiska utsatthet på rad 11 är det i överlapp med handläggarens formulering av initierad service. När kunden säger detta har hon alltså ännu inte hört att handläggaren ska gå in i ärendet igen och titta. När kunden sedan har hört det bekräftar hon istället med ett tydligt “ja.” på rad 14. Punkten i transkriptet visar att intonationen är lätt fallande, på ett sätt som avslutar eller ‘sätter punkt’ för utväxlingen. På så sätt visar kunden acceptans för handläggarens sätt att hantera hennes motstånd.

Sammanfattande kommentar

Analyserna i det här kapitlet har redogjort för en rad olika strategier som handläggarna i de undersökta samtalen använder sig av när de ställs inför kunders tal om ekonomisk utsatthet. Det har visats att service generellt prioriteras framför uttryck för empati. I de fall där den ekonomiska utsattheten fungerar som en resurs för att rättfärdiga att hjälp söks är service – snarare än empati – den relevanta responsen från handläggarens sida. Det har att göra med att det är ett effektivt sätt att bekräfta legitimiteten i hjälpsökandet. Det är inte heller överraskande att service fungerar väl i sådana situationer, eftersom kunder inte primärt ringer Försäkringskassan för att få förståelse, utan för att få hjälp. Dessa resultat bekräftar resultat från tidigare studier av institutionell service (se t.ex. Ekström et al., 2013; Ruusuvoori, 2007).

I de fall där den ekonomiska utsattheten fungerar som en resurs för motstånd mot serviceutfall som är negativa för kunden är enbart service som respons däremot förenat med problem i samspelet mellan handläggare och kund. Det visar sig till exempel i långa tystnader, känslsamhet och eskalerande konflikt. Analysen har visat att när handläggare ställs inför sådana situationer kan det fungera bättre att uttrycka empati inför kundens situation

(till exempel säga att man förstår) och därefter ge vidare service på ett sätt som sammankopplar servicen med den uttryckta förståelsen. Att handläggaren på detta sätt tar kundens perspektiv bidrar till att den fortsatta servicen framstår som att den har kundens bästa för ögonen (jfr Ford et al., 2019). Vidare besked som är negativa för kunden är därför lättare att acceptera än i de fall där handläggaren inte ramat in den fortsatta servicen på detta vis (och där servicen därmed får en mer konfrontativ karaktär) (jfr Rønneberg och Svennevig, 2010). Sammantaget ger en empatisk ”inbäddning” av den fortsatta servicen i dessa situationer mer välfungerande samtal med bättre avslut (jfr Kevoe-Feldman, 2015; Kitzinger, 2011; Weatherall och Stubbe, 2015). Sådana aspekter har i tidigare forskning sammankopplats med större kundnöjdhet (se t.ex. Sikveland och Stokoe, 2017).

De mönster som identifierats i handläggarnas bemötande av kunders tal om ekonomisk utsatthet illustrerar en övergripande skillnad mellan välfärdsorganisationers kundtjänst och den sociala arbetets praktik. Kundtjänsthandläggarnas arbete inbegriper inte att bygga varaktiga relationer, uppmuntra till självständighet eller se till kundens hela livssituation (Kevoe-Feldman, 2018). Det förekommer också att handläggare blir instruerade att inte engagera sig i kundernas livsproblem och att akta sig för att bli ”terapeuter” (Fernqvist, kommande). Det är viktigt att betona att det inte innebär att handläggarna ska avhålla sig från att uttrycka empati när kunder beskriver svåra problem. Snarare visar analysen i det här kapitlet att när empatiska uttryck integreras med de institutionella arbetsuppgifterna (där det är relevant) kan detta bidra till att den service som ges framskrider och tas emot på ett bättre sätt.

Kunder som lever i ekonomisk utsatthet kan behöva extra hjälp att navigera i välfärdssystemet

Socialförsäkringens regelverk och processer är en komplex väv av möjligheter till ekonomiskt stöd i olika stadier av livet. Kommentarer om att detta system är svårgripbart och svårt att navigera i är vanligt förekommande i de inspelade samtalen. För utsatta grupper kan systemet vara än mer svår- genomträngligt, samtidigt som vikten av att veta vad man har rätt till och på vilka villkor kan vara ännu större. Den service i form av exempelvis information och förklaringar som handläggare ger till personer som ringer Försäkringskassans kundtjänst kan därför vara extra viktig för personer som lever i ekonomisk utsatthet.

Det här kapitlet undersöker samtal där kunder fått ett brev om att de blivit återbetalningsskyldiga för ett bostadsbidrag som de tidigare fått utbetalt och vill veta varför det blivit så. Även om kontakter med telefonkundtjänsten överlag upplevs som bra är kunder missnöjda när det gäller hur negativa beslut motiveras (Försäkringskassan, 2014a). Förklaringar som gäller bostadsbidragets konstruktion är vidare en särskilt viktig fråga för familjer som lever i ekonomisk utsatthet. Bostadsbidraget har över tid blivit allt snävare riktat till grupper med de lägsta inkomsterna och mottagare får idag bidraget under längre tid än tidigare (Riksrevisionen, 2017). Samtidigt leder 37 % av de utbetalda bostadsbidragen till återkrav efter att den angivna inkomsten stämts av mot deklarationen (Riksrevisionen, 2018). Detta är vanligast i de lägsta inkomstgrupperna, där återkravsbeloppen utgör en betydande del av inkomsten. Ungefär två tredjedelar av återkraven betalas inte i tid utan övergår i en skuld till Försäkringskassan (Riksrevisionen, 2018).

Både Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) (2016) och Riksrevisionen (2018) uppmärksammar i granskningar av bostadsbidraget en rad aspekter i bidragets konstruktion och Försäkringskassans rutiner för handläggning som bidrar till problemet med återkrav. Det betonas exempelvis att det är alltför lätt att göra fel när man ansöker, att regelverket är svårt att förstå, och att Försäkringskassan inte i tillräcklig utsträckning lyckas fånga upp felaktigheter i ansökningar eller förändringar som sker under bidragsperioden. Dessa problem framgår också tydligt i de samtal som undersökts i den här forskningsstudien.

Riksrevisionen (2018:51) påpekar att Försäkringskassan i väntan på regel- förändringar behöver hitta sätt för att inom ramen för det befintliga regel- verket minska risken för återkrav. Det här kapitlet beskriver hur handläggar- nas bemötande av kunder som ringer Försäkringskassans kundtjänst angående återkrav kan vara ett sådant sätt. I och med att det är vanligt att

kunder får återkrav upprepade gånger har Försäkringskassan en viktig pedagogisk uppgift att vägleda kunder så att det mer sällan blir fel. Kapitlet kommer att visa två sätt att förklara regler och processer som tycks fungera olika väl i detta avseende: 1) ”Regelorienterade” förklaringar som fokuserar på regelverket och har en generell uppbyggnad och opersonligt tilltal är förenade med tecken på bristande förståelse samt motstånd från kundens sida; 2) ”Kundorienterade” förklaringar som fokuserar på kundens specifika fall och uppmuntrar kundens aktiva deltagande i förklaringen är förenade med acceptans och uttryck för att ny förståelse har nåtts.

Effektiva förklaringar

Kunder som ringer in angående ett återkrav som de fått uttrycker ofta förvåning eller bristande förståelse inför det inträffade, såsom i de följande exemplen:

Exempel 38 (ISSICS2541)

1 Kund nä ja >förstå=inte::< hur kunde=re bli att man få:: har fått för mycke?

Exempel 39 (ISSICS1955)

1 Kund >för ja har [till=å=me] lagt mej hö:gre än
 2 FK [eh]
 3 Kund de beloppet ja tjänar, bara för att de #inte skulle bli så här.#

Exempel 40 (ISSICS2419)

1 Kund .hh hh. a: vet inte hur de har gått till men- h. .h ja t- ja=e
 2 va: jätteskeptisk till å: skaffa bostadsbidrag å sen satte vi
 3 oss ner å ja trodde att de hade blivit rätt.

I detta läge ställs handläggaren inför utmaningen att på ett lättförståeligt och tydligt sätt förklara vad återkravet beror på. Förklaringar och hur de bidrar till ökad kunskap hos mottagaren ses inom samtalsanalys som sociala praktiker (Gardner, 2013). Det har visats hur asymmetrier i kunskap är något som driver samtal framåt och att samtalsdeltagare hela tiden håller noggrann koll på vad andra vet och förstår (Heritage, 2012). Genom att vara uppmärksam på mottagarens uppvisade förståelse (eller brist på förståelse) kan den person som förklarar något anpassa sin förklaring så att den blir så effektiv som möjligt. Det kan till exempel handla om att sakta ner, ta pauser,

ändra svåra ord, utveckla resonemang, eller dela upp förklaringen i mer lätt-hanterliga delar (Svennevig, 2018). På ett liknande sätt som i föregående kapitel identifierar samtalsanalysen i detta avsnitt hur kunder visar förståelse eller brist på förståelse och hur handläggare förhåller sig till detta. I analysen har två huvudsakliga förklaringsmodeller identifierats, som redovisas i tur och ordning.

Regelorienterade förklaringar

I regelorienterade förklaringar förklarar handläggaren återkrav med fokus på regelverket. Detta innefattar generella eller hypotetiska resonemang och kunden ges ett ganska litet utrymme. I Exempel 41 (a–f) ringer kunden för sin mammas räkning. Hon har fått ett brev rörande ett återkrav och vill veta “varför hon har fått den här brevet”:

Exempel 41 a (ISSICS2355)

- | | | |
|---|------|--------------------------------------------------------------------|
| 1 | Kund | hon vill veta va- <u>varför</u> hon har fått den här brevet. |
| 2 | FK | [okej;] |
| 3 | Kund | [(så att-)] mm |
| 4 | FK | eh: å när man- eh: blir å:terbetalningsskyldi så blir man ju de |
| 5 | | för att man har haft en hö:gre <u>inkomst</u> än va man räknade me |
| 6 | | när man <u>ansökte</u> om bostadsbidraget; |

Handläggaren börjar på rad 4 förklara varför kundens mamma fått ett återkrav. Hon gör det genom att formulera en generell regel om vad som händer när ”man” har haft en högre inkomst än ”man” räknade med. Detta generella händelseförlopp ger inte kunden särskilt mycket information om vad som mer specifikt gått fel i just detta fall. Kunden hanterar denna förklaring som problematisk genom att på rad 7 vara tyst efter att handläggaren avslutat sin förklaring:

(forts. Exempel 41 b)

- | | | |
|---|----|---------------------------------------------------|
| 7 | | (1.0) |
| 8 | FK | .h de=e därför (.) man: får betala tibaka pengar. |

Efter en hel sekunds tystnad utan någon bekräftelse på att kunden förstått förklaringen fortsätter handläggaren på rad 8 genom att omformulera kontentan av vad hon sa på rad 4–6. Detta tillägg skapar ytterligare tryck på kunden att säga något, vilket han till slut gör på rad 9:

(forts. Exempel 41 c)

9 Kund MEN ebh- ebh- hu- va menas hö:g inkomst, för att eh:: när
 10 hon eh: (.) hon hade inte jobb när (hon-) när hon först sökte
 11 jobb på bostadsbidrag.
 12 FK näe, .hh öh, å de är ju de (.) som kan va lite trassligt när de
 13 gäller bostadsbidraget, de e ju att (.) de=e allti den- totala
 14 å:rsinkomsten som avgör hur mycke bostadsbidrag man har
 15 rätt till, .hhh så [allting] man tjänar från första
 16 Kund [°mm°]
 17 FK janua:ri, till sista decem:ber, påverkar rätten till
 bostadsbidraget. .hh

Kundens svar lyfter fram en problematisk aspekt i handläggarens förklaring, nämligen att inkomsten betecknats som “hög” (men notera att handläggaren sa “högre” på rad 5). På så sätt ifrågasätts huruvida handläggarens generella förklaring faktiskt är riktig i mammans fall eftersom “hon hade inte jobb” (rad 10). Handläggaren svarar genom att visa förståelse för att detta kan vara “lite trassligt” (rad 12). Därefter ger hon en utvecklad förklaring till varför det hon tidigare sa ändå stämmer: “de=e allti den- totala å:rsinkomsten som avgör” (rad 13-14). Återigen redogör förklaringen för en generell regel och anknuter inte specifikt till mammans fall. Kunden tar emot förklaringen med ett bekräftande “okej” på rad 19 nedan:

(forts. Exempel 41 d)

18 (.)
 19 Kund okej.
 20 FK mm[::]
 21 Kund [den] hä:r eh: den här beslu:tet, eh [sis]ta gången hon::
 22 FK [mm,]
 23 Kund hon fick eh bostadsbidrag, de va eh maj, tvåtusenfemton.
 24 FK mm:, [mm,]
 25 Kund [°hon fick inte] hela-° hon fick inte hela året.
 26 (.)

“Okej” har i tidigare forskning visats ha ett flertal funktioner utöver bekräftelse. Bland annat har Lindström (2018) visat hur kundtjänst-handläggare inom CSN tar emot information som de inte kan bekräfta med

“okej” och på så sätt undviker att ta ställning rörande informationens riktighet. Det är möjligt att kundens “okej” i Exempel 41 fyller liknande funktioner. Oavsett så är “okej” minimalt när det gäller att visa att man förstår eller accepterar den givna informationen. Kunden för sedan på rad 21–25 fram en annan invändning, nämligen att mamman inte fick bostadsbidrag för hela året. Här ställs handläggaren återigen inför uppgiften att förklara och även denna gång använder hon en generell och regelorienterad förklaringsmodell:

(forts. Exempel 41 e)

27 FK nej. .hh [eh::]
 28 Kund [°mm°]
 29 FK och (.) de är ju- .h eh när vi: räknar ut hur mycke man har rätt till i
 30 bo:stadsbidrag, då tittar man ju på den perioden man har varit beviljad
 31 bidraget.=så har man haft (ett) bostadsbidrag från janua:ri till maj, .hh
 32 Kund [°mm°]
 33 FK [då] räknar vi ut hur mycke bostadsbidrag man skulle ha fått
 34 utifrån .hh eh:m den uppgiften som kommer från Skatteverket,
 35 .hh eh å så jämförs de me hur mycke som har betalats ut, å har de då
 36 betalats ut för mycke, så får man betala tillbaka mellanskillnaden.

Efter att ha bekräftat kundens uppgift om bostadsbidragets omfattning (“nej”, rad 27) förklarar handläggaren hur bedömningen går till. Även om förklaringen är mer detaljerad än tidigare är den allmän till sin karaktär. Liksom tidigare används ett generellt ”man” snarare än att inrikta förklaringen på personen det gäller. Handläggaren anknyter visserligen till kundens uppgift om att bostadsbidrag endast betalats ut fram till maj, men det läggs fram som ett hypotetiskt snarare än ett faktiskt scenario (“så har man haft...”, rad 31). Kunden hanterar i sin tur förklaringen som problematisk genom en lång tystnad följt av ett tyst “ja” som på ett minimalt sätt visar förståelse eller acceptans:

(forts. Exempel 41 f)

37 (1.3)
 38 Kund °ja.°

Sammantaget fokuserar handläggarens förklaring i Exempel 41 på det generella regelverket snarare än det specifika ärendet. Tilltalet är generellt (“man”) och uppgifter hämtas inte från datasystemet utan istället beskrivs ett hypotetiskt scenario. Kunden visar på ett minimalt sätt att han förstår och accepterar handläggarens förklaring. Indikationer på att så i själva verket inte är fallet finns bland annat i de långa tystnaderna (rad 7 och 37) och i invändningarna mot handläggarens förklaringar (rad 9–11 och rad 21–25). Dessa lyfter fram specifika uppgifter i ärendet som något som skulle kunna innebära ett avsteg från de generella principer som handläggaren lägger fram. På så sätt hanteras själva generaliteten i förklaringarna som problematisk.

En anledning till att handläggaren använder sig av en regelorienterad och generellt inriktad förklaringsmodell i det här exemplet kan vara att kunden ringer för en annan persons räkning (vilket är vanligt, särskilt när det gäller personer som inte har svenska som modersmål). Handläggaren är därmed förhindrad att gå in i det aktuella ärendet utan personens explicita godkännande. Kunden inledde dock samtalet med att säga att mamman sitter bredvid honom. Handläggarens val att inte be att få prata med mamman för att få godkännande att gå in i ärendet i fråga innebär här att möjligheten att förklara återkravet begränsas till en generell förklaring av regelverket.

Kundorienterade förklaringar

Kundorienterade förklaringar anpassas efter personen det gäller. Detta görs med avseende på både innehåll (till exempel genom att anknyta till kundens faktiska inkomst och bostadsbidragsbelopp) och på kundens deltagande och uppvisade förståelse. I Exempel 42 (a–e) har kunden ringt in om ett brev som hon fått och handläggaren har lokaliserat det i systemet och fått upp det på sin skärm:

Exempel 42 a (ISSICS1888)

1	FK	.hh eh::: j- <då har du fått ett brev me information om
2		bo:stadsbidra:get> tjugohundrafemton. .h >för ((sväljer))
3		då hade du eh::: bostadsbidrag tillsammans me:: eh:
	Mustafaç	
4		(0.4)
5	Kund	a:ç
6	FK	a[ç,]
7	Kund	[han] e min man. [mm=mm]
8	FK	[aa,] precis. .h eh:

Handläggaren formulerar här de uppgifter hon ser så att kunden kan följa med i vad hon gör. Hon anger vilket bostadsbidrag det gäller och att det var gemensamt. Kunden ges sedan utrymme att bekräfta dessa uppgifter. På så

sätt vet båda redan från början att de pratar om samma sak. Detta kan vara viktigt eftersom kunder som ringer in om återkrav ofta har skulder sedan tidigare och det kan vara svårt att hålla isär ärenden som har sin grund långt bak i tiden. Kunden bekräftar först genom ett jakande svar på rad 5. Därefter demonstrerar hon genom formuleringen “han e min man” (rad 7) att de grundläggande uppgifter som handläggaren presenterat är helt klara för henne. Efter att ha tagit emot kundens bekräftande svar fortsätter handläggaren förklaringen:

(forts. Exempel 42 b)

- 9 Kund [.shih]
- 10 FK [och] ni hade (.) eh: (.) i ansökan skrivit att han skulle ha
- 11 en inkomst på trettitre tusen sex hundra, .h
- 12 Kund [mm]
- 13 FK [å att] du skulle ha en inkomst på sextisex tusen niohundrasexti,
- 14 Kund [mm]
- 15 FK [.h] å de var uppgifter som Försäkringskassan fick av er i april,
- 16 så ni hade bostadsbidrag från april å framåt,
- 17 Kund mm,

Handläggaren fortsätter på rad 10–13 med att ange vilka inkomstuppgifter som bostadsbidraget baserades på. Hon nämner de faktiska siffror som kunden och hennes man uppgav i ansökan och separerar dem så att informationen blir så detaljerad som möjligt, samtidigt som det möjliggör för kunden att redan här inse att deras angivna inkomst inte överensstämmer med vad de faktiskt tjänade. Därefter anger handläggaren på rad 15–16 när dessa uppgifter lämnades och när bostadsbidraget betalades ut. På så sätt beskriver handläggaren just sådana specifika detaljer som kunden i Exempel 41 använde för att ifrågasätta förklaringens giltighet. Kunden är delaktig i förklaringens olika steg genom sina bekräftande “mm” på rad 12, 14 och 17, vilket signalerar till handläggaren att hon kan fortsätta förklaringen:

(forts. Exempel 42 c)

- 18 FK .hh eh: men, (.) enligt Skatteverket så hade ni lite hö:gre inkomster
- 19 än va ni har räknat me; .h eh enligt Skatteverket hade din man en
- 20 inkomst på sexti tusen, å du hade en inkomst på: åtti tusen.
- 21 Kund mm=hm:

Handläggaren fortsätter på samma sätt som tidigare att redogöra för de relevanta detaljerna i ärendet. Hon hänvisar till Skatteverkets uppgifter om deras inkomst för det aktuella året, vilka beskrivs som “lite hö:gre” (rad 18). På så sätt åberopas en utomstående auktoritet, vilket flyttar ansvaret till en annan myndighet, samtidigt som diskrepansen mot inkomsten i ansökan avdramatiseras. De inkomstuppgifter som kunden och hennes man uppgett behandlas som uppskattningar (de är vad de hade “räknat me”, rad 19), vilket också bidrar till att misstaget inte framställs som en anklagelse från handläggarens sida. Handläggaren specificerar sedan de deklarerade inkomsterna på samma sätt som hon tidigare specificerade de inkomster som uppgetts i ansökan. Med de relevanta uppgifterna sammanställda på det här viset kan kunden själv inse att den deklarerade inkomsten inte överensstämmer med vad de uppgett. Hennes “mm=hm:.” på rad 21 uppvisar att hon nått en ny förståelse (jfr Heritage, 2016). Handläggaren fortsätter ändå förklaringen genom att formulera vad detta innebär:

(forts. Exempel 42 d)

22 FK	å de betyder att av dom här sjutton tusen tre hundra kronerna
23	ni fick i bostadsbidrag, så skulle ni <u>egentlien</u> bara fått
24	femton tusen trehundra sjuttionie,
25 Kund	aha::

Återigen använder sig handläggaren av de specifika uppgifterna i ärendet när hon anger vad som beslutades på basis av ansökan. Hon ställer sedan detta i relation till vad som nu fastställts. På samma sätt som tidigare gör handläggaren det därmed möjligt för kunden att själv bilda sig en förståelse för vad detta innebär. Kundens “aha::” på rad 25 signalerar på samma sätt som “mm=hm:.” på rad 21 att hon gjort det och nått en ny insikt. Först när kunden på detta sätt uppvisar förståelse formulerar handläggaren innebörden för kunden:

(forts. Exempel 42 e)

26 FK	och de betyder att då har ni fått <u>ettusen</u> niohundra tjugoen kronor
27	för <u>mycke</u> i bidrag,å de är <u>de</u> som ni behöver betala tillbaka.
28 Kund	AH

På rad 26–27 formuleras kontentan av den information handläggaren redogjort för under förklaringens gång. Först redovisar handläggaren hur mycket kunden och hennes man utifrån de angivna siffrorna har fått för mycket, vilket sannolikt är en bekant summa för kunden eftersom det är samma belopp som står i det brev som är anledningen till att hon ringer. Först där- efter konstaterar handläggaren att det är detta som de behöver betala tillbaka. Det är alltså inte förrän hela uträkningen ligger på bordet som

själva återbetalningen nämns. Det kan vara en poäng att göra på detta vis, eftersom frågan om återbetalning ofta är känslig. Liksom tidigare i exemplet uppvisar kunden uppnådd förståelse genom sitt svar "AH".

Sammanfattande kommentar

Sammanfattningsvis skiljer sig den regelorienterade och den kundorienterade modellen radikalt åt. Medan den regelorienterade modellen redogör för regelverket på ett generellt sätt, förhåller sig den kundorienterade modellen till det specifika ärendet och de uppgifter som finns där används som en resurs i förklaringen. Dessutom sker förklaringen stegvis inom den kundorienterade modellen, vilket underlättar för kunden att följa med och även invända om någon detalj skulle vara felaktig eller svår att förstå (jfr Svennevig, 2018). Utfallet för de båda förklaringsmodellerna skiljer sig också åt på ett tydligt sätt. Den regelorienterade förklaringen möts av motstånd från kunden och svaga uppvisade tecken på förståelse, medan kunden i respons till den kundorienterade förklaringen tydligt uppvisar att ny förståelse nåtts.

Det är viktigt att poängtera att analysen inte handlar om att vissa handläggare skulle vara duktigare på att förklara än andra. Faktum är att det är samma handläggare i Exempel 41 och i Exempel 42. Detta visar att det kan vara mer relevant att uppmärksamma mönster i samtalen än att bedöma specifika handläggares färdigheter.

En avslutande kommentar är att analysen är begränsad på så sätt att den enbart fokuserar på samtalet i sig. Det är inte möjligt att utifrån detta material se vad kunderna faktiskt tagit till sig (utöver vad de säger och visar i själva samtalet). Det har i den här studien inte heller varit möjligt att se huruvida tecken på förståelse i samtalet också är associerat med färre eller mindre omfattande felaktigheter och återkrav. Detta är en viktig fråga för vidare forskning.

Slutsatser och diskussion

Den här rapporten har undersökt hur barnfamiljers ekonomiska utsatthet kommer till uttryck i samtal till Försäkringskassans kundtjänst, samt hur kunders tal om ekonomisk utsatthet bemöts och hanteras av Försäkringskassans handläggare. Analysen har varit kvalitativ och byggt på inspelade telefonsamtal till Försäkringskassans kundtjänst för förmånerna bostadsbidrag, underhållsstöd, barnbidrag och föräldrapenning.

Ekonomisk utsatthet som samtalsämne, resurs och utmaning

Ekonomisk utsatthet behandlas i vissa fall som meningsfullt och relevant för Försäkringskassans verksamhet

Forskningsstudien har visat att ekonomisk utsatthet i de flesta fall inte tas upp i samtal till Försäkringskassan. Kunder inom framför allt förmånerna bostadsbidrag och underhållsstöd – som i stor utsträckning förknippas med ekonomisk utsatthet – behandlar dock oftare ekonomisk utsatthet som något som kan vara relevant för Försäkringskassans handläggning: kunder tar upp ekonomisk utsatthet i 25 % av samtalen om bostadsbidrag och i 35 % av samtalen om underhållsstöd. I dessa samtal lyfter kunder särskilt fram låga och/eller oregelbundna inkomster, litet eller obefintligt sparkapital, svårigheter att täcka grundläggande behov såsom hyra och mat, svårigheter att klara av oförutsägbara händelser som sjukdom eller separation, svårigheter att planera då oväntade händelser omkullkastar hushållsbudgeten eftersom inga marginaler finns, samt oro och hopplöshet inför den ekonomiska situationen. Dessa dimensioner av den ekonomiska utsattheten behandlas alltså i dessa fall som relevanta och meningsfulla i mötet med Försäkringskassan. Försäkringskassans handläggare måste alltså regelbundet hantera berättelser om livsöden som inbegriper svåra sociala problem. Resultaten ger anledning att nyansera den uppdelning som ofta görs mellan socialförsäkringens mer opersonliga byråkratiska processer och det sociala arbetets praktik.

Forskningsstudien har också gett ny kunskap om vilka funktioner ekonomisk utsatthet har i kontakter med Försäkringskassan och hur kunder hantear moraliska dimensioner som rör legitimitet och förtjänthet. Ekonomisk utsatthet fungerar här som en samtalsresurs som hanterar det legitima i att söka hjälp och service. Kunder kan också lyfta fram sin ekonomiska situation som ett sätt att göra motstånd mot besked som är negativa för dem – och ibland tycks det fungera såtillvida att de ges utökad service (till exempel påskyndad handläggning).

Handläggare bemöter oftast tal om ekonomisk utsatthet med att ge service

I de flesta fall bemöter handläggare i de undersökta samtalen tal om ekonomisk utsatthet med att ge *service* (till exempel att börja kontrollera vad som hänt i ett ärende), utan att uttrycka empati inför utsattheten i sig. Denna strategi fungerar väl i de fall då talet om ekonomisk utsatthet i första hand fyller funktionen att hantera det legitima i att vända sig till Försäkringskassan. Genom att ge relevant service behandlas den problematiska livssituationen som en relevant grund för att söka hjälp eller service, samtidigt som *talet* om ekonomisk utsatthet inte uppmuntras vidare. Kunder behandlar denna strategi som relevant och lämplig och samspelet mellan kund och handläggare fungerar väl i dessa situationer.

När tal om ekonomisk utsatthet är ett sätt att göra motstånd mot besked som är negativa för kunden är läget ett annat. Då är vidare service – utan uttryck för empati – förenat med problem i samspelet mellan kund och handläggare. Samtalen blir helt enkelt svårare i den mening att de blir mer konfliktfyllda och innehåller fler synliga problem som långa tystnader, höjd röst och liknande. Samtidigt är det tydligt i de studerade samtalen att det sällan är tillräckligt att handläggaren visar empati *utan* att ge service. Det som i det analyserade materialet fungerar bäst i dessa situationer är att ‘bädda in’ fortsatt service i empatiska uttryck. Handläggaren visar på så sätt att han eller hon förstår kundens situation och den fortsatta servicen framstår som att den ges med kundens bästa för ögonen. Detta kan göra det lättare att få kunden att förstå och acceptera fortsatt negativa besked. Det bör betonas att empati handlar om att ta kundens perspektiv, inte dennes parti. Det innebär inte i sig att handläggaren lovar något eller instämmer i eventuell kritik mot hur socialförsäkringen fungerar.

Handläggares olika sätt att förklara negativa och oväntade beslut tycks fungera olika väl

Analysen har också visat att handläggares sätt att förklara beslut som kunder inte förstår fungerar olika väl. När kunder ringer in och undrar varför de fått ett återkrav för bostadsbidrag använder handläggarna två huvudsakliga förklaringsmodeller. Den *regelorienterade* förklaringsmodellen formulerar i generella termer de regler som gäller, medan den *kundorienterade* förklaringsmodellen utgår från de uppgifter som finns i kundens specifika fall och lägger upp förklaringen så att kunden stegvis bekräftar de uppgifter som ligger till grund för beslutet. Kunden kan därmed själv gradvis komma till insikt om vad återkravet beror på. Medan den regelorienterade modellen är förenad med samspelsproblem och svaga tecken på att kunden förstår eller accepterar förklaringen, är den kundorienterade modellen förenad med direkta och tydliga tecken på förståelse och bekräftelse från kundens sida.

Det är viktigt att påpeka att analyserna av vad som ”fungerar väl” och vad som är förenat med ”problem” utgår från vad som sker i samtalen – det vill säga hur de samtalande själva hanterar vad den andra gör. Detta är både en styrka och en begränsning. Det är en styrka på så sätt att det ger ett starkt empiriskt stöd för de mönster som identifieras, eftersom bevisen finns i

direkt anslutning till det observerade fenomenet. De rekommendationer som görs på basis av forskningen är i denna mening ”evidensbaserade” (Drew et al., 2014). Samtidigt är det en begränsning på så sätt att det inte säger något om vad som händer efter att samtalet avslutats. Är kunder som bemötts på ett visst sätt i efterhand mer nöjda än kunder som bemötts på ett annat sätt? Och leder handläggarens sätt att förklara faktiskt till bättre kunskap om till exempel hur inkomster ska anges, på ett sätt som bidrar till att minska framtida återkrav och risken för ekonomiska problem? Detta är viktiga frågor för framtida forskning. Det bör också poängteras att vad som identifieras som ”bra” i den bemärkelsen att samtalet flyter på ett bra sätt inte nödvändigtvis överensstämmer med vad som ur organisationens perspektiv är önskvärt (jfr Toerien et al., 2011).

Implikationer av studien

Modell för att implementera forskningsresultat från samtalsstudier

Den kunskap som studien gett om handläggares kommunikationsstrategier kan användas för att utveckla Försäkringskassans verksamhet. Detta har bland annat gjorts vid den brittiska motsvarigheten Jobcentre Plus (se Drew et al., 2014). Samtalsanalytiska resultat kan på ett effektivt sätt omsättas i praktiken genom forskningsbaserad samtalsträning. Detta är ett område som utvecklats starkt under de senaste åren. Metoden CARM (*Conversation Analytic Role-play Method*) är ett sätt att implementera kommunikationsstrategier som samtalsanalytisk forskning identifierat som effektiva (Stokoe, 2014). CARM använder autentiska samtalssituationer som personalen – i det här fallet handläggare – får lyssna på steg för steg och på så sätt själva gradvis upptäcka de analytiska poängerna. Handläggare ställs i sådana workshops inför just sådana svåra vägval som diskuterats i den här rapporten, till exempel att kunden säger:

Exempel 43 (ISSICS689) (ur Exempel 32)

3 Kund a för att de fattas, asså ja går redan back fy:ra tu:sen,
4 å ja har tre ↑barn å försörja_i

Handläggarna får tillsammans diskutera hur de skulle svara kunden i denna situation. Därefter får de följa vad handläggaren i exemplet faktiskt gör, och vad detta i sin tur leder till. Genom att följa ett flertal likartade samtalsituationer med olika utfall kan handläggarna själva få syn på mönster i handläggarnas bemötande som visar sig problematiska eller som fungerar väl.

Samtalsanalytiska rollspel skiljer sig på väsentliga punkter från traditionella rollspel som är vanliga inom samtalsträning. För det första bygger de på analys av samtal i den institutionella kontext som deltagarna arbetar. Det är viktigt eftersom förutsättningarna för samtal kan variera väsentligt beroende

på vilket institutionellt sammanhang det gäller. Det innebär att observationer i ett visst professionellt sammanhang inte nödvändigtvis går att överföra till ett annat. Relaterat till denna poäng är att samtalsanalytiska rollspel utgår från institutionellt specifika och detaljerade empiriska bevis för hur olika samtalsstrategier fungerar. Traditionella rollspel utgår istället ofta från en mer övergripande kunskap om kommunikation, som i flera fall visats vara direkt felaktig (Stokoe, 2018). Jämförande studier av traditionella rollspel – där deltagarna får föra ett låtsat samtal – och autentiska samtalsituationer visar också att skillnaderna är stora (Atkins, 2019; Stokoe, 2013b). Till exempel visades i en studie av simulerade polisförhör hur både poliserna och förhörspersonerna (som var erfarna skådespelare) överdrev sina handlingar jämfört med hur autentiska polisförhör ser ut (Stokoe, 2013b). Det innebär att traditionella rollspel kan vara problematiska både för träning och bedömning. Här erbjuder samtalsanalytiska rollspel ett alternativ.

I myndighetens "frontlinje" förhandlas vad socialförsäkringen är och bör vara – också i relation till andra välfärdsorganisationer

Samtalsanalytisk forskning kan bidra till att utveckla institutionell verksamhet bland annat eftersom den på ett systematiskt sätt lyfter fram sådan kunskap som är "tyst", det vill säga kunskap som många handläggare redan har men kanske inte alltid är medvetna om. Samtidigt kan forskningen förklara hur det kommer sig att vissa samtal utvecklas till 'svåra samtal' och ta fram strategier för att minska sådana problem. Frågan om när och hur handläggare visar empati är ett sådant område. När en kund upplever sig ha blivit bemött på ett icke-empatiskt sätt riskerar det att undergräva förtroendet för myndigheten (jfr Försäkringskassan, 2014a). Strategier för att bygga en relation med kunden inom ramen för samtalet kan bidra till att etablera förtroende och tillit, vilket på sikt kan vara viktigt för myndighetens legitimitet (Rønneberg och Svennevig, 2010).

Handläggarnas kommunikativa vägval i samtal med kunder är med andra ord del av hur socialförsäkringen omsätts i praktiken. Det finns i denna bemärkelse paralleller mellan den flexibilitet som språket med nödvändighet erbjuder och det handlingsutrymme att tolka och tillämpa policy som beskrivs i litteraturen om frontlinjearbete eller gräsrotsbyråkrati (jfr Lipsky, 2010[1980]). I de exempel som rapporten har lyft fram syns hur handläggare och kunder gemensamt ägnar sig åt att på ett informellt plan "förhandla" vad socialförsäkringen är och bör vara. I relation till ekonomisk utsatthet handlar det exempelvis om vilket ansvar staten har när barnfamiljer drabbas.

I de undersökta samtalen finns flera exempel på personer som säger sig vilja avstå ersättningar från Försäkringskassan eftersom de är rädda att göra fel, tycker att regelverket är alltför krångligt, eller upplever sig ifrågasatta. Det finns också exempel på personer som säger sig ha blivit nekade en förmån och därför avstår från att söka andra förmåner. Sådana exempel visar hur viktigt det är att kunder ges bra förklaringar och upplever att de kan få stöd i hur de ska navigera i socialförsäkringssystemet. Även om handläggares bemötande och sätt att förklara eller på andra sätt ge service i sig knappast kan

lösa befintliga problem i regelverk eller processer framstår det som viktigt att vårda de kontakter som kunderna faktiskt tar med myndigheten.

En avslutande observation är att det analyserade materialet synliggör att relationen mellan Försäkringskassan och socialtjänsten är svag, vilket kan skapa problem för familjer som lever i ekonomisk utsatthet och får ekonomiskt stöd från båda. Den svaga relationen visar sig på så sätt att handläggare uttrycker okunskap kring vad socialtjänsten gör, samtidigt som kunder berättar om en ibland vag kunskap hos socialtjänsten angående socialförsäkringen. I och med denna ömsesidiga brist på insyn i regelverk och processer måste kunden själv försöka foga samman dessa system. Svårigheter att helt förstå de skilda logiker som Försäkringskassans och socialtjänstens verksamheter bygger på kan vara en anledning till att kunder behandlar det som viktigt att framstå som 'förtjänt fattig' även inför Försäkringskassans handläggare. Att öka kunskapen om hur Försäkringskassans och socialtjänstens verksamheter förhåller sig till varandra med avseende på ekonomiskt utsatta grupper framstår i ljuset av studien som en angelägen fråga för vidare forskning och utveckling.

Referenser

- Anand, P., & Lea, S. (2011). The psychology and behavioural economics of poverty. *Journal of Economic Psychology*, 32(2), 284-293.
- Atkins, S. (2019). Assessing health professionals' communication through role-play: An interactional analysis of simulated versus actual general practice consultations. *Discourse Studies*, 21(2), 109-134.
- Atkinson, J. M., & Drew, P. (1979). *Order in Court: The Organization of Verbal Interaction in Judicial Settings*. London: Macmillan.
- Bartels, K. P. R. (2013). Public encounters: The history and future of face-to-face contact between public professionals and citizens. *Public Administration*, 91(2), 469-483.
- Beach, W. A., & Dixson, C. N. (2001). Revealing moments: formulating understandings of adverse experiences in a health appraisal interview. *Social Science & Medicine*, 52, 25-44.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Bruhn, A. och Ekström, M. (2017). Towards a multi-level approach on frontline interactions in the public sector: Institutional transformations and the dynamics of real-time interactions. *Social Policy and Administration*, 51(1), 195-215.
- Bülow, P., Persson-Thunqvist, D. och Sandén, I. (2012). *Delaktighetens praktik: Det professionella samtalets villkor och möjligheter*. Malmö: Gleerups.
- Cromdal, J., Osvaldsson, K., & Persson-Thunqvist, D. (2008). Context that matters: Producing "thick-enough descriptions" in initial emergency reports. *Journal of Pragmatics*, 40, 927-959.
- Daly, M. (2017). Money-related meanings and practices in low-income and poor families. *Sociology*, 51(2), 450-465.
- Drew, P., Toerien, M., Irvine, A., & Sainsbury, R. (2014). Personal adviser interviews with benefit claimants in UK jobcentres. *Research on Language and Social Interaction*, 47(3), 306-316.
- Edebalk, P. G. (2008). Socialförsäkringar – ett alternativ växer fram. I H. Swärd & M.-A. Egerö (red.), *Villkorandets politik. Fattigdomens premisser och samhällets åtgärder – då och nu* (s. 51-60). Malmö: Egalité.
- Edwards, D. (1999). Emotion Discourse. *Culture & Psychology*, 5(3), 271-291.

- Edwards, D., & Stokoe, E. (2007). Self-help in calls for help with problem neighbors. *Research on Language and Social Interaction*, 40(1), 9-32.
- Ekström, M., Lindström, A., & Karlsson, S. (2013). Managing troubles-talk in the renegotiation of a loan contract. *Discourse Studies*, 15(4), 1-24.
- Ellis, K. (2011). 'Street-level bureaucracy' revisited: The changing face of frontline discretion in adult social care in England. *Social Policy and Administration*, 45(3), 221-244.
- Fernqvist, S. (kommande). Navigating the boundaries between bureaucracy and social work: social insurance officers' perspectives on changing child maintenance support regulations in Sweden. *Manuskript under granskning hos tidskrift*.
- Fernqvist, S. (2018). 'One does one's best': Performing deservingness in income support case records. *Critical and radical social work*, 6(3), 329-343.
- Fernqvist, S. (2015). Negotiating parenthood: Experiences of economic hardship among parents with cognitive difficulties. *Journal of Intellectual Disabilities*, 19(3), 215-229.
- Flinkfeldt, M. (2016). *Legitimacy Work: Managing Sick Leave Legitimacy in Interaction*. Uppsala: Acta Universitatis Upsaliensis.
- Flinkfeldt, M. (2017a). Wanting to work: managing the sick role in high-stake sickness insurance meetings. *Sociology of Health and Illness*, 39(7), 1149-1165.
- Flinkfeldt, M. (2017b). What mothers do: Motherhood as a resource in Swedish sickness insurance interactions. *Nordic Journal of Feminist and Gender Research*, 25(3), 179-194.
- Flinkfeldt, M. (kommande a). Respecifying 'worry': Service and emotion in welfare encounters. *Manuskript under granskning hos tidskrift*.
- Flinkfeldt, M. (kommande b). Service and empathy in social insurance officers' responses to troubles-talk. *Manuskript under granskning hos tidskrift*.
- Flinkfeldt, M. & Näsman, E. (kommande). Families facing financial hardship: a thematic analysis of housing allowance claimants' calls to the Swedish Social Insurance Agency. *Manuskript under granskning hos tidskrift*.
- Ford, J., Hepburn, A., & Parry, R. (2019). What do displays of empathy do in palliative care consultations. *Discourse Studies*, 21(1), 22-37.
- Försäkringskassan. (2014a). Hur upplevs kontakten med Försäkringskassan? *Socialförsäkringsrapport 2014:10*.

Försäkringskassan. (2014b). *Varför har medborgarna högre förtroende för Skatteverket än för Försäkringskassan och vad behöver Försäkringskassan göra för att förtroendet ska öka? Socialförsäkringsrapport 2014:13*. Stockholm: Försäkringskassan.

Försäkringskassan. (2017). *Vem ringer till Försäkringskassans kundcenter och varför? Socialförsäkringsrapport 2017:12*. Stockholm: Försäkringskassan.

Försäkringskassan. (2018). *Barnhushållens ekonomi – resultatindikatorer för den ekonomiska familjepolitiken 2018*. Svar på regeringsuppdrag (beteckning 002689-2018).

Försäkringskassan. (2019). *Barnhushållens ekonomi – resultatindikatorer för den ekonomiska familjepolitiken 2019*. Svar på regeringsuppdrag (beteckning 001579-2019).

Gardner, R. (2013). Conversation analysis in the classroom. I J. Sidnell & T. Stivers (red.), *The handbook of conversation analysis* (s. 593-611). Chichester: Wiley Blackwell.

Gustafsson, B., Zaidi, A., & Franzén, E. (2007). Financial poverty. *International Journal of Social Welfare*, 16(s1), 67-90.

Halleröd, B. (1995). The truly poor: Direct and indirect consensual measurement of poverty in Sweden. *Journal of European Social Policy*, 5(2), 111-129.

Handler, J. F., & Hasenfeld, Y. (1991). *The moral construction of poverty: Welfare reform in America*. Newbury Park: Sage.

Hepburn, A. (2004). Crying: notes on description, transcription, and interaction. *Research on Language and Social Interaction*, 37(3), 251-290.

Hepburn, A., & Bolden, G. B. (2014). The conversation analytic approach to transcription. I J. Sidnell & T. Stivers (red.), *The Handbook of Conversation Analysis* (p. 57-76). Malden: Wiley Blackwell.

Hepburn, A., & Potter, J. (2007). Crying receipts: time, empathy, and institutional practice. *Research on Language and Social Interaction*, 40(1), 89-116.

Heritage, J. (1988). Explanations as accounts: A conversation analytic perspective. I C. Antaki (red.), *Understanding Everyday Explanation: A Casebook of Methods* (s. 127-144). Beverly Hills: Sage.

Heritage, J. (2009). Negotiating the legitimacy of medical problems: A multi-phase concern for patients and physicians. I D. Brashers & D. Goldsmith (red.), *Communicating to Manage Health and Illness* (s. 147-164). New York: Routledge.

- Heritage, J. (2012). The epistemic engine: Sequence organization and territories of knowledge. *Research on Language and Social Interaction*, 45(1), 30-52.
- Heritage, J. (2016). On the diversity of 'changes of state' and their indices. *Journal of Pragmatics*, 104, 207-210.
- Heritage, J., & Maynard, D. W. (red.). (2006). *Communication in Medical Care. Interaction between primary care physicians and patients*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, J., & Robinson, J. D. (2011). 'Some' versus 'any' medical issues: Encouraging patients to reveal their unmet concerns. I C. Antaki (red.), *Applied conversation analysis: Intervention and change in institutional talk* (s. 15-31). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Hjort, T. (2005). Forskning om konsumtionsvillkor för hushåll med knapp ekonomi – ett svagt utvecklat fält. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 1, 59-74.
- Hollertz, K., Jacobsson, K. och Seing, I. (2017). Den transparenta organisationen: Handläggaren och visibilitetskulturen i Försäkringskassan. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 3, 239-260.
- Hochschild, A. R. (2003 [1983]). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Holt, E. (1996). Reporting on talk: The use of direct reported speech in conversations. *Research on Language and Social Interaction*, 29(3), 219-245.
- Hultin, H. (2018). Barn- och familjeförmånernas betydelse för barnhushållens ekonomi – utveckling över tid. I *Barn och föräldrar i socialförsäkringen. Rapport från forskarseminariet i Umeå 17-18 januari 2018*. Socialförsäkringsrapport 2018:4 (s. 97-111). Stockholm: Försäkringskassan.
- Hydén, L.-C. (1996). Applying for money. The encounter between social workers and clients – A question of morality. *British Journal of Social Work*, 26(6), 843-860.
- Hydén, L.-C. (1999). Talk about money: Studying the interaction between social worker and client. *International Journal of Social Welfare*, 8(2), 143-154.
- ISF. (2015) *Onödig efterfrågan inom Försäkringskassan*. Rapport 2015:7. Stockholm: Inspektionen för socialförsäkringen.
- ISF. (2016). *Kontroller i handläggningen av bostadsbidrag*. Rapport 2017:7. Stockholm: Inspektionen för socialförsäkringen.

- ISF (2017). *Att främja ett professionellt handläggarskap: Ur centrala funktioners perspektiv*. Rapport 2017:4. Stockholm: Inspektionen för socialförsäkringen.
- ISF (2019). *Från underhållsstöd till underhållsbidrag? En granskning av 2016 års reform inom underhållsstödet*. Rapport 2019:7. Stockholm/Göteborg: Inspektionen för socialförsäkringen.
- Iversen, C. (2018). Beyond accessing information: Claiming to understand in child social welfare interviews. *British Journal of Social Psychology, Online first*.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. I G. H. Lerner (red.), *Conversation Analysis. Studies From the First Generation* (s. 13-31). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Jefferson, G., & Lee, J. R. E. (1981). The rejection of advice: Managing the problematic convergence of a 'troubles-telling' and a 'service encounter'. *Journal of Pragmatics, 5*, 399-422.
- Johansson, H. (2008). Universella eller selektiva insatser mot fattigdom. Finns det en rätt väg? I H. Swärd & M.-A. Egerö (red.), *Villkorandets politik: Fattigdomens premisser och samhällets åtgärder – då och nu* (s. 41-50). Malmö: Egalité.
- Junestav, M. (2004). *Arbetslinjer i svensk socialpolitisk debatt och lagstiftning 1930-2001*. Uppsala: Acta Universitatis Upsaliensis.
- Kevoe-Feldman, H. (2015). What can you do for me? Communication methods customers use to solicit personalization within the service encounter. *Communication Monographs, 82*(4), 510-534.
- Kevoe-Feldman, H. (2018). The interactional work of suppressing complaints in customer service encounters. *Journal of Pragmatics, 123*, 102-112.
- Kitzinger, C. (2011). Working with childbirth helplines: The contributions and limitations of conversation analysis. I C. Antaki (red.), *Applied conversation analysis: Intervention and change in institutional talk* (pp. 98-118). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Kuroshima, S., & Iwata, N. (2016). On displaying empathy: Dilemma, category, and experience. *Research on Language and Social Interaction, 49*(2), 92-110.
- Lipsky, M. (2010 [1980]). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lindström, A. (2018). Calibrating an agnostic epistemic stance in Swedish conversation: The case of okej-prefacing in calls to the Swedish Board for Study Support. I J. Heritage & M.-L. Sorjonen (red.), *Between turn and*

sequence: Turn-initial particles across languages (pp. 339-370).
Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Lister, R. (2015). 'To count for nothing': Poverty beyond the statistics.
Journal of the British Academy, 3, 139-165.

Lynch, A., Newlands, F., & Forrester, D. (2019). What does empathy sound like in social work communication? A mixed-methods study of empathy in child protection social work practice. *Child & Family Social Work*, 24(1), 139-147.

Maynard-Moody, S. och Musheno, M. (2012). Social equities and inequities in practice: Street-level workers as agents and pragmatists. *Public Administration Review*, 72(s1), 16-23.

Moffatt, K. (1999). Surveillance and government of the welfare recipient. I A. Irving, L. Epstein, & A. S. Chambon (red.), *Reading Foucault for Social Work* (s. 219-245). New York: Columbia University Press.

Monteiro, D. (2016). Street-level bureaucracy revisited. Formulating address in social service encounters. *Language and Dialogue*, 6(1), 54-80.

Nybom, J. (2013). Activation and 'coercion' among Swedish social assistance claimants with different work barriers and socio-demographic characteristics: What is the logic? *International Journal of Social Welfare*, 22(1), 45-57.

Näsman, E., von Gerber, C., & Fernqvist, S. (2012). *Barnfattigdom. Om bemötande och metoder ur ett barnperspektiv*. Stockholm: Gothia förlag.

Pemberton, S., Fahmy, E., Sutton, E., & Bell, K. (2016). Navigating the stigmatised identities of poverty in austere times: Resisting and responding to narratives of personal failues. *Critical Social Policy*, 36(1), 21-37.

Potter, J. (1996). *Representing Reality. Discourse, Rhetoric and Social Construction*. London: Sage.

Potter, J., & Wetherell, M. (1995). Natural order: Why social psychologists should study (a constructed version of) natural language, and why they have not done so. *Journal of Language and Social Psychology*, 14(1-2), 216-222.

Prior, D. och Barnes, M. (2011). Subverting social policy on the front line: Agencies of resistance in the delivery of services. *Social Policy and Administration*, 45(3), 264-279.

Reutter, L. I., Stewart, M. J., Veenstra, G., Love, R., Raphael, D., & Makwarimba, E. (2009). "Who do they think we are, anyway?" Perceptions of and responses to poverty stigma. *Qualitative Health Research*, 19(3), 297-311.

- Rice, D. (2012). Street-level bureaucrats and the welfare state: Toward a micro-institutionalist theory of policy implementation. *Administration & Society*, 45(9), 1038-1062.
- Riksrevisionen. (2017). *Bostadsbidraget – ur ett fördelnings- och arbetsmarknadsperspektiv*. RIR 2017:9. Stockholm.
- Riksrevisionen. (2018). *Återkrav av bostadsbidrag – Lätt att göra fel*. (RIR 2018:4). Stockholm: Riksrevisionen.
- Ruusuvuori, J. (2005). "Empathy" and "Sympathy" in Action: Attending to Patients' Troubles in Finnish Homeopathic and General Practice Consultations. *Social Psychology Quarterly*, 68(3), 204-222.
- Ruusuvuori, J. (2007). Managing affect: integration of empathy and problem-solving in health care encounters. *Discourse Studies*, 9(5), 597-622.
- Rønneberg, K., & Svennevig, J. (2010). Declining to help: Rejections in service requests to the police. *Discourse & Communication*, 4(3), 279-305.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organisation of turn-taking for conversation. *Language*, 50, 696-735.
- Salonen, T. (1997). *Övervältringar från socialförsäkringar till socialbidrag*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence Organization in Interaction. A Primer in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Shildrick, T., & MacDonald, R. (2013). Poverty talk: how people experiencing poverty deny their poverty and why they blame 'the poor'. *The Sociological Review*, 61(2), 285-303.
- Sidnell, J., & Stivers, T. (red.). (2014). *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester: Wiley Blackwell.
- Sikveland, R., & Stokoe, E. (2016). Dealing with resistance in initial intake and inquiry calls to mediation: the power of 'willing'. *Conflict Resolution Quarterly*, 33(3), 235-254.
- Sikveland, R., & Stokoe, E. (2017). Enquiry calls to GP surgeries in the United Kingdom: Expressions of incomplete service and dissatisfaction in closing sequences. *Discourse Studies*, 19(4), 441-459.
- Sikveland, R., Stokoe, E., & Symonds, J. (2016). Patient burden during appointment-making telephone calls to GP practices. *Patient Education and Counseling*, 99(8), 1310-1318.
- Speer, S. A. (2002). 'Natural' and 'contrived' data: a sustainable distinction? *Discourse Studies*, 4(4), 511-525.

- Starrin, B. (2008). Är det skamligt att vara fattig? I H. Swärd & M.-A. Egerö (red.), *Villkorandets politik. Fattigdomens premisser och samhällets åtgärder – då och nu* (s. 99-112). Malmö: Egalité.
- Olofsdotter Stensöta, H. (2013). Gräsrotsbyråkrati i förändring. I Å. Casula Vifell & A. Ivarsson Westerberg (red.), *I det offentliga tjänst: Nya förutsättningar för tjänstemannarollen* (s. 185-203). Malmö: Gleerups.
- Stokoe, E. (2013a). Overcoming barriers to mediation in intake calls to services: Research-based strategies for mediators. *Negotiation Journal*, 29(3), 289-314.
- Stokoe, E. (2013b). The (in)authenticity of simulated talk: Comparing role-played and actual interaction and the implications for communication training. *Research on Language and Social Interaction*, 46(2), 165-185.
- Stokoe, E. (2014). The conversation analytic role-play method (CARM): A method for training communication skills as an alternative to simulated role-play. *Research on Language and Social Interaction*, 47(3), 255-265.
- Stokoe, E. (2018). *Talk: The science of conversation*. London: Robinson.
- Svennevig, J. (2018). Decomposing turns to enhance understanding by L2 speakers. *Research on Language and Social Interaction*, 51(4), 398-416.
- Toerien, M., Irvine, A., Drew, P., & Sainsbury, R. (2011). Should mandatory jobseeker interviews be personalised? I C. Antaki (red.), *Applied conversation analysis: Intervention and change in institutional talk* (s. 140-160). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Toerien, M., Sainsbury, R., Drew, P., & Irvine, A. (2013). Putting personalisation into practice: Work-focused interviews in Jobcentre Plus. *Journal of Social Policy*, 42(2), 309-327.
- Underlid, K. (2007). Poverty and experiences of insecurity. A qualitative interview study of 25 long-standing recipients of social security. *International Journal of Social Welfare*, 16(1), 65-74.
- Weatherall, A., & Stubbe, M. (2015). Emotions in action: Telephone-mediated dispute resolution. *British Journal of Social Psychology*, 54(2), 273-290.

Bilaga 1: transkriptionsnyckel

[ord [ord	Början på överlappande tal
ord] ord]	Slut på överlappande tal
ord= =ord	Frånvaro av skönjbar paus mellan ord (<i>latching</i>)
(0.5)	Tystnad, i tiondels sekunder
(.)	Tystnad, kortare än 0.2 sekunder
↑ord	Höjt tonläge
↓ord	Sänkt tonläge
<u>ord</u>	Betoning
o:rd o:::rd	Utdraget ljud
>ord<	Snabbare än omkringliggande tal
<ord>	Långsammare än omkringliggande tal
°ord°	Tystare än omkringliggande tal
ORD	Högre än omkringliggande tal
°°ord°°	Viskning
ord. intonationsenhet	Fallande intonation i slutet av en (‘avslutande’ intonation)
ord? intonationsenhet intonation)	Starkt stigande intonation i slutet av en (‘frågande’
ord, intonationsenhet intonation)	Svagt stigande intonation i slutet av en (‘fortsättande’
ord;	Mellanstarkt stigande intonation i slutet av en intonationsenhet
o-	Avklippt ord

£ord£	‘Leende’ röst
~ord~	Skakig röst
#ord#	Knarrig röst
.shih	Snörvling
.hh	Inandning
hh	Utandning
o(h)rd (skrattpartikel/gråtpartikel)	Insprängt andningsljud
((ord)) kontextuella aspekter	Transkriptörens kommentarer, t.ex. om kontextuella aspekter
(ord)	Osäkert uppfattade ord

Källor: Hepburn, 2004; Hepburn och Bolden, 2014; Jefferson, 2004.