

HOT MOT HANDLÄGGARE PÅ FÖRSÄKRINGSKASSAN

– EN KVALITATIV STUDIE OM
FÖRSÄKRINGSKASSAN I BORÅS OCH
VÄRNAMO

Kandidatuppsats
Offentlig förvaltning

Oscar Andersson
Caroline Kettunen

A-K2019:40



HÖGSKOLAN I BORÅS

Program: Administratörprogrammet

Svensk titel: Hot mot handläggare på Försäkringskassan - En kvalitativ studie om Försäkringskassan i Borås och Värnamo

Utgivningsår: 2020

Författare: Oscar Andersson & Caroline Kettunen

Handledare: Osvaldo Salas

Examinator: Mikael Löfström

Nyckelord: Försäkringskassan, Myndighetsutövning, Hot, Offentlig förvaltning, Byråkrati, Offentliga tjänstemän, Närbyråkrat, Gräsrotsbyråkrat, Socialt kapital

Sammanfattning

Syftet med denna studie är att förstå hur handläggarna på Försäkringskassan upplever sin arbetssituation. Undersöka varför hot riktade mot handläggarna på Försäkringskassan förekommer. Förstå vilka konsekvenser hot riktade mot handläggare på Försäkringskassan har på myndighetens verksamhet. Samt ta reda på hur Försäkringskassan hanterar hoten som uppkommer. Vi kommer undersöka Försäkringskassan i två olika städer för att se om hanteringen av hoten skiljer sig åt. Studiens teoretiska utgångspunkter är den byråkratiska organisationsformen, teori om närbyråkraten och Lipskys teori om gräsrotsbyråkratier samt Robert D. Putnams teori om medborgaranda. Studien använder sig av en kvalitativ metod med semistrukturerade intervjuer. Resultat och analys belyser handläggarnas arbetssituation, förekomsten av hot, konsekvenser för verksamheten och hanteringen av hot. Slutsatsen för studien är att handläggarna på Försäkringskassan befinner sig i en klämd sits, får ta emot hot från medborgare på grund av sin tjänstemannaroll, Försäkringskassan påverkas negativt av hoten samt att sammanhållning på kontoret är ett sätt att hantera hoten.

Förord

Vi vill ägna ett stort tack till vår handledare Osvaldo Salas för handledning med värdefulla tips och råd. Vi vill även tacka samtliga handläggare på Försäkringskassan i Borås och Värnamo som med öppenhet och samarbetsvilja ställde upp på intervjuer.

Högskolan i Borås, januari 2020

Oscar Andersson & Caroline Kettunen

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Syfte	2
1.3	Frågeställningar	2
1.4	Avgränsningar	2
1.5	Definitioner	2
2	Tidigare Forskning	3
2.1	Hot i den offentliga förvaltningen	3
2.2	Faktorer som påverkar handläggarna på Försäkringskassan	3
3	Teori	4
3.1	Val av teori	4
3.2	Att arbeta i en byråkratisk organisation	4
3.3	Närbyråkrater i Gräsrotsbyråkratier	5
3.4	Varför samarbeta?	6
4	Metod	6
4.1	Tillvägagångssätt	6
4.2	Nyckelord och analysmodell	7
4.3	Kvalitetskriterier	7
4.4	Metoddiskussion	7
4.5	Forskningsetik	8
5	Resultat	8
5.1	Handläggarnas arbetssituation	8
5.2	Förekomsten av hot	10
5.3	Konsekvenserna för verksamheten	12
5.4	Hantering av hot	13
6	Analys	17
6.1	Handläggarnas arbetssituation	17
6.2	Förekomsten av hot	17
6.3	Konsekvenserna för verksamheten	18
6.4	Hantering av hot	18
7	Slutsats	19
8	Käll- och litteraturförteckning	20
9	Bilagor	22
9.1	Intervjuguide	22

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Den offentliga sektorn är en mycket närvarande del i de svenska medborgarnas liv. Det brukar sägas att den är med oss från vaggan till graven. Några exempel på vad den offentliga sektorn i Sverige bistår med är: skola, sjukvård, ekonomiskt stöd och kollektivtrafik (Bengtsson & Melke 2014, s.9).

Sveriges välfärdssamhälle har existerat sedan länge, men har genomgått stora förändringar de senaste decennierna. Runt år 1960 upptäckte nationer vikten av att ha en befolkning med god hälsa, det var då som den moderna välfärdsstaten uppmärksammades. Begreppet välfärdsstat blev snabbt etablerat som ett uttryck för en samhällsmodell med betydande sociala reformer (Bengtsson & Melke 2014, s.10).

I ett välfärdssamhälle har den offentliga sektorn en stor och viktig roll. I Sverige arbetar cirka 1,2 miljoner människor i den indelat i kommuner, landsting och statliga myndigheter (Bengtsson & Melke 2014, ss.19-20). De offentliga förvaltningarna och myndigheterna har sedan i uppgift implementera och genomföra de beslut som de politiska församlingarna fattat (Bengtsson & Melke 2014, s.41).

De tjänstemän som arbetar i myndigheter har ett stort inflytande över utvecklingen av politiskt fattade beslut. En stor handlingsfrihet är lämnad till dem då de har det demokratiska uppdraget att fatta beslut som rör enskilda individer, dessa beslut är mer eller mindre fria från politisk insyn. Det ställs stora krav på de anställda inom myndigheter, krav att lyda lagar och arbetsledning men samtidigt värna om medborgarnas intressen (Bengtsson & Melke 2014, s.15).

En av Sveriges statliga myndigheter är Försäkringskassan vars uppdrag är att ansvara för stora delar av socialförsäkringen, bland annat sjukpenning, föräldrapenning och barnbidrag. Myndigheten är en viktig del i det svenska välfärdssystemet och har dels stor betydelse för den enskilde men även för företag. Syftet med socialförsäkringen är att ge individen en ekonomisk trygghet i livets alla skeden, från barn till pensionär (Försäkringskassan u.å.).

Vi har tagit del av ett antal artiklar från media där det beskrivs hur handläggare på Försäkringskassan blir utsatta för hot i sitt vardagliga arbete. Hoten mot handläggarna har ökat de senaste åren utan att myndigheten kan förklara varför (Sveriges Radio 2017)(Jusek 2018). Bland annat visar Dagens Samhälle på att hot mot handläggarna på Försäkringskassan blivit allt vanligare. Denna utveckling är oroväckande då handläggare kan komma att bli påverkade av hoten i sin myndighetsutövning (Dagens Samhälle 2016).

Media ger oss intrycket att hoten mot handläggare på Försäkringskassan blir allt fler och fler. Detta kan bli ett problem om hoten kan påverka handläggare i deras myndighetsutövning. Ett exempel skulle vara om handläggaren utgår ifrån andra grunder än lagstiftningen i sin bedömning i ärendet då de blivit hotade. Därför är det intressant att undersöka vilka konsekvenser dessa hot mot handläggarna får på myndighetens verksamhet. För att förstå varför hot mot handläggarna förekommer är det även viktigt att förstå deras arbetssituation. Vad finns det i handläggarnas arbete som gör att hot kan förekomma och på vilket sätt framkommer dem? Skiljer sig hanteringen av hot städer emellan?

1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att förstå hur handläggarna på Försäkringskassan upplever sin arbetssituation. Undersöka varför hot riktade mot handläggarna på Försäkringskassan förekommer. Förstå vilka konsekvenser hot riktade mot handläggare på Försäkringskassan har på myndighetens verksamhet. Samt ta reda på hur handläggarna hanterar de hot som uppkommer. Vi kommer undersöka Försäkringskassan i två olika städer för att se om hanteringen av hot skiljer sig åt.

1.3 Frågeställningar

- Hur upplever handläggarna på Försäkringskassan sin arbetssituation?
- Varför förekommer hot riktade mot handläggarna på Försäkringskassan?
- Vilka konsekvenser för verksamheten har hot riktade mot handläggare på Försäkringskassan?
- Hur hanterar handläggarna de hot som förekommer i de olika städerna?

1.4 Avgränsningar

Studien kommer att undersöka Försäkringskassan i två olika städer. Vi har valt att avgränsa vår studie till Försäkringskassan i Borås och Värnamo. Dessa två städer valdes på grund av begränsad tid och resurser för denna studie, de var både kontaktmässigt och geografiskt mest tillgängliga för oss.

1.5 Definitioner

I texten kommer vi att använda oss av begreppen *respondent* och *den försäkrade*. "Respondenten" eller "respondenterna" är en eller flera av handläggarna som deltagit i vår studie. "Den försäkrade" är det vi valt att kalla de medborgare som har ansökt om sjukpenning hos Försäkringskassan. Detta begrepp valdes då majoriteten av de intervjuade handläggarna använde detta begrepp.

Vår definition av vad som är hot kommer att förbli en bred sådan. Det är svårt att veta om den försäkrade uttrycker sig i syfte att påverka en handläggares beslut i ett ärende eller om personen endast agerar i affekt av ett beslut som den uppfattar som besvärande. Definitionen av hot kommer istället att utformas av det som respondenterna väljer att dela med sig av under intervjuerna. De kommer att bli uppmanade att berätta om och i vilka situationer de blivit utsatta för hot och kommer således att ge oss deras egen uppfattning om vad som faller inom dess gränser.

2 Tidigare Forskning

2.1 Hot i den offentliga förvaltningen

Det finns få studier som behandlar hot riktat mot offentligt anställda tjänstemän. På uppdrag från regeringen fick Brottsförebyggande Rådet (BRÅ) i uppgift att sammanställa en kunskapsöversikt över de hot, våld, trakasserier och försök till korruption riktat mot tjänstemän av särskild betydelse för det demokratiska samhället. I några av de tidigare studier som utförts inom området har det framkommit att utsattheten för dessa tjänstemän har visat sig vara hög, vilket kan få negativa konsekvenser för demokrativärdena (Brottsförebyggande Rådet 2015, ss.7-9).

BRÅ har kommit fram till att flertalet anställda på Försäkringskassan blir utsatta av hot och våld i syfte att påverka myndighetsutövningen (BRÅ 2015, s.11). De hot som vanligtvis förekommer i de yrkesgrupper som arbetar i direkt kontakt med medborgare är spontana hot som skriks ut i frustration. Den mest förekommande formen av trakasserier mot tjänstemän är obehagliga telefonsamtal (Brottsförebyggande Rådet 2015, s.12).

Vanligtvis kommer hot från enskilda individer. Enligt de undersökningar som rapporten bygger på tycks dessa förövare vara personer som på något sätt är psykiskt instabila. Det kan även komma från personer som tycks vara i en desperat situation. Förövarens bakgrund kan variera men rapporten visar på att hot oftast förekommer vid negativa beslut då förövaren drivs av ilska och frustration och avsikten är att försöka påverka beslutet (Brottsförebyggande Rådet 2015, ss.12-13).

Välfärdsstatens tjänster kännetecknas av ett arbete som sker genom en relation mellan tjänstemännen och medborgaren. Där medborgaren ofta står i en utsatt situation i förhållande till tjänstemannen (Bäckman 2001, s.189). Exempelvis när en individ ansöker om sjukpenning hos Försäkringskassan. Kvaliteten på relationen mellan i detta fall handläggare och medborgare kan på goda grunder antas bli påverkad av den anställdes arbetsförhållanden. Det är alltså ett rimligt antagande att en dålig arbetsmiljö kan påverka kvaliteten i verksamheten. Om den dåliga arbetsmiljön leder till ökad sjukfrånvaro är detta även något som får en negativ påverkan på verksamheten. Därför finns det flera perspektiv av välfärdsstjänsteområdet man bör ta hänsyn till vid granskning (Bäckman 2001, s.190).

2.2 Faktorer som påverkar handläggarna på Försäkringskassan

En undersökning som är gjord på Försäkringskassans socialförsäkring av Olofsdotter Stensöta (2009) beskriver hur olika "mjuka faktorer" kan påverka handläggningen av sjukförsäkringen inom Försäkringskassan. Med mjuka faktorer syftar man på kultur och attityder. De skiljer sig från det de mer formella hårda faktorerna som till exempel regelverket (Olofsdotter Stensöta 2009).

Studien undersöker alltså huruvida handläggarnas attityder kan förklara den regionala variationen i ohälsotal. Olofsdotter Stensöta (2009) menar att det kan finnas två skäl till variationen. Det ena handlar om Försäkringskassans organisatoriska historia och det andra handlar om den typ av arbetsuppgifter som handläggarna arbetar med i sin myndighetsutövning. Till en början fanns Försäkringskassan väldigt lokalt runt om i landet men under 1900-talets första hälft sammanslöt dessa lokala organisationer. Denna historia med självständighet på regional nivå kan ha lett till att regionala organisationskulturer utvecklats och att de troligtvis finns kvar. Den andra skälet till variationen är att handläggarnas arbetsuppgifter inte kan specificeras och föreskrivas i lagar (Olofsdotter Stensöta 2009).

Myndighetsutövningen på Försäkringskassan liknar det som Michael Lipsky (2010) kallar för gräsrotsbyråkrati. Det vill säga att handläggarna har ett handlingsutrymme och måste ta hänsyn till många olika faktorer i varje enskilt ärende och utifrån en sammanvägd bedömning ta det mest lämpliga beslutet (Olofsdotter Stensöta 2009).

3 Teori

3.1 Val av teori

Organisationsteori är den teoretiska grunden vid studier av organisationer. Den innebär en rad begrepp, formuleringar och hypoteser som hjälper till att sammanfatta kunskaper om organisationer på ett enhetligt vis (Flaa & Andersson 1998, s.9). Det blir därför viktigt för denna studie att studera den byråkratiska organisationsformen. Försäkringskassans organisationsform kan liknas vid det som teoretiker kallar för byråkrati. Byråkratiteorin hjälper oss förstå handläggarnas arbetssituation och kan ge oss verktyg för att analysera vårt resultat.

Hysing och Olssons (2012) teori om närbyråkraten och Lipskys (2010) teori om gräsrotsbyråkratier är viktiga för studien för att få en bättre förståelse för handläggarnas utsatta arbetssituation. Närbyråkraten och gräsrotsbyråkraten kan liknas med de handläggare som arbetar på Försäkringskassan eftersom de arbetar närmast medborgarna och har den direkta kontakten med de försäkrade (Hysing & Olsson 2012)(Lipsky 2010).

Robert D. Putnams (2018) teori om medborgaranda är relevant då den kan ligga till grund för att förstå och möjligen bidra med ett sätt att hantera problemet med hot riktade mot handläggarna (Putnam 2018). Putnams teori om medborgaranda och socialt kapital är något som även är relevant på en organisatorisk nivå som en myndighet. En stark sammanhållning och samarbete bland handläggarna på Försäkringskassan kan vara ett viktigt hjälpmedel till att motverka konsekvenserna av hot.

3.2 Att arbeta i en byråkratisk organisation

Vårt moderna samhälle är genomsyrat av byråkratiska organisationer och deras aktiviteter, många samhällsforskare menar att byråkratisering är ett av de mest centrala dragen i vårt samhälle. Byråkrati är särskilt vanligt inom den offentliga sektorn (Flaa & Andersson 1998, s.22), ett exempel är Försäkringskassan. Den byråkratiska organisationsformen är starkt präglad av hierarki och rutiner. Hierarki innebär att det finns en över- och underordning mellan olika nivåer i organisationen, exempelvis så lyder alla avdelningar och enheter inom ett departement den politiska ledningen. Den överordnade har makt att beordra den underordnade vilket sker genom vertikal kommunikation nedåt (Christensen & Ivarsson Westerberg 2005, ss.32, 36, 37).

Den byråkratiska organisationsformen är starkt präglad av regler, policys och standardförfaranden, vilket skapar en förutsägbarhet och enhetlighet. Reglerna i organisationen kommer styra arbetsvillkoren och sätter ramar för utförandet av olika arbetsuppgifter, hur personalfrågor hanteras och hur organisationen ska förhålla sig till samhället. Reglerna upprätthåller att de anställda utför sitt arbete på ett enhetligt sätt och minimerar samtidigt utrymmet för personliga värderingar i arbetet i syfte att påverka organisationens mål. Exempelvis när två medborgare söker bygglov ska deras personliga bakgrund inte påverka beslutet, de ska behandlas på samma sätt även om den ena är riksbankschef och den andra en undersköterska. När situationen har definierats och fastställts blir ärendets hantering självklar och nästan automatiskt (Bolman & Deal 2015, s.83).

Organisationer behöver människors kompetens, talanger och energi och människor behöver organisationer för deras inre och yttre belöningar. När människor eller organisationer inte kan uppfylla varandras behov blir bägge parter lidande, när passformen istället är god tjänar bägge parter på det. Människorna får ett meningsfullt och tillfredsställande arbete och organisationen får kompetens för att nå sina målsättningar. Om organisationen förlorar sin personal är risken stor att de även förlorar kompetens (Bolman & Deal 2015, s.173).

3.3 Närbyråkrater i Gräsrotsbyråkratier

En närbyråkrat är en tjänsteman som i sitt arbete har direkt kontakt med medborgare. Närbyråkraten besitter ett visst handlingsutrymme att själv påverka hur lagar och regler ska tillämpas i ärenden. Denna beskrivning lämpar sig väl till de tjänstemän som arbetar på Försäkringskassan (Hysing & Olsson 2012, s.70).

Den verksamhet närbyråkraten arbetar i är styrd av lagar och regler, den utgörs även av en stark hierarki där chefer och överordnade tjänstemän har ansvar och kontrollerar. Närbyråkraten befinner sig längst ner på hierarkin i organisationen, långt från de som har makten och närmast medborgarna. Trots att de besitter en liten formell makt har de ändå ett inflytande över tillämpning av lagar och regler. De har alltså ett individuellt handlingsutrymme då de tolkar och tillämpar lagar och regler i arbetet med enskilda medborgare som är i behov av samhällets tjänster (Hysing & Olsson 2012, s.70).

Närbyråkraten representerar staten och är som ett slags ansikte utåt då de har ett stort inflytande över hur medborgaren upplever de tjänster som erbjuds av samhället. Ett dilemma närbyråkraten ställs inför är att de i deras arbete ofta är i kontakt med medborgare som är i akut behov av stöd. De beslut de fattar kan ha stor påverkan på en människas liv. Det är samtidigt viktigt att betona att behovet av offentliga tjänster ofta överstiger tillgången och därför tvingas närbyråkraten anpassa sitt arbetssätt till lagar och regler för att de knappa resurserna ska räcka (Hysing & Olsson 2012, ss.71-72).

En offentlig myndighet, som Försäkringskassan, beskriver Lipsky (2010) som en gräsrotsbyråkrati. Gräsrotsbyråkratier erbjuder samhällstjänster och har ofrivilliga klienter eftersom medborgarna inte kan ta del av dessa tjänster någon annanstans (Lipsky 2010, ss.54-55). Han menar att medborgarna befinner sig i en väldigt underlägsen position i förhållande till tjänstemannen. Därför kan det hända att klienterna i sitt möte med gräsrotsbyråkrater uttrycker ilska eller kräver sina rättigheter för att åstadkomma det dem vill (Lipsky 2010, s.59).

3.4 Varför samarbeta?

Putnam utgick i sina studier om medborgaranda ifrån teorier om medborgerligt engagemang, politisk jämlikhet, solidaritet, förtroende, tolerans och samarbetets sociala struktur. Han bestämde sig för att undersöka föreningslivets utbredning som en indikator på medborgarnas samhällsengagemang i Italiens regioner. Han upptäckte att det fanns en koppling mellan hur många föreningar såsom idrottsklubbar, fågelskådarklubbar, körer och jaktlag det fanns per capita i en region med hur hög grad av medborgerligt engagemang regionen hade. De regioner med högst medborgaranda var de regioner med aktivast föreningsliv (Putnam 2018, ss.106-107).

Putnam förklarar att medborgarandan är förknippat med ett välfungerande samhälle på många olika sätt. Att ha en hög grad av medborgaranda ger regionen något han kallar ett socialt kapital. Detta jämför han med både fysiskt kapital och humankapital. I en region med ett socialt kapital finns det normer av förtroende och horisontellt strukturerade nätverk mellan människor, dessa är självförstärkande och ackumulativa. Detta skapar goda cirklar i form av samarbete, ömsesidighet, engagemang och kollektiv trivsel. Det skapas alltså ett tankesätt i form av "hjälper jag dig idag, så hjälper du mig vid ett senare tillfälle" (Putnam 2018, ss.199, 205). I de regioner som istället präglades av misstro, skolk, avhopp, exploatering och isolering skapades onda cirklar, som även dem spär på sig själva (Putnam 2018, s.199).

4 Metod

4.1 Tillvägagångssätt

I denna studie använder vi oss av en kvalitativ metod. För att samla in empiri till denna undersökning har vi valt att använda oss av semistrukturerade intervjuer med tillhörande intervjuguide. Denna metod är lämplig till undersökningar som syftar till att beskriva fenomen i deras kontext och presentera en tolkning som ger ökad förståelse för fenomenet (Justesen & Mik-Meyer 2012, s.13).

Den semistrukturerade intervjun är en relativt flexibel intervjuform och den valdes för att den skapar en öppen dialog där intervjupersonens egna tankar och åsikter ska framhävas. Vi utgår ifrån en intervjuguide med ett på förhand uppställda teman och frågor, men intervjupersonen får stora möjligheter att relatera fritt och komma med nya infallsvinklar under intervjun (Justesen & Mik-Meyer 2012, ss.46-47). Samtliga intervjuer har utgått ifrån samma intervjuguide, detta för att säkerställa att den information som samlas in är jämförbar.

Urvalet består av åtta handläggare på Försäkringskassan, fyra anställda på Värnamos kontor och fyra anställda på Borås kontor. Samtliga deltagare handlägger sjukpenning, något vi valde då vi tror att mycket av de hot som förekommer mot handläggarna är konsekvenser av att många med sjukförsäkring har det som sin enda inkomst och när den går förlorad hamnar de i en ansträngd situation.

Intervjuerna inleddes med bakgrundsfrågor såsom ålder och anställningstid, dessa frågor fungerar som ett slags uppvärmning och kan bidra till att intervjupersonen känner sig trygg och tillitsfull (Bryman 2018, s.566)(Justesen & Mik-Meyer 2012, ss.49-50). Därefter ställdes frågor som vi valde att under intervjuerna dela upp i teman: *Arbetsuppgifter*, *Upplevelser* och *Arbetsmiljö*. Dessa teman berörde de områden som är intressanta för studien och kan bidra med betydelsefull insikt i handläggarnas vardagliga arbete. Intervjuerna tog mellan 30-45 minuter vardera, dock avvek en intervju som blev cirka 60 minuter lång. Vi valde att inte

avbryta intervjun då respondenten hade mycket värdefull insikt att ge oss. Intervjuerna hölls i ett ostört rum på respektive kontor. Intervjupersonerna gavs en stor frihet i val av tid och rum, detta för att förenkla intervjupersonernas deltagande då intervjuerna hölls under arbetstid. Intervjuerna spelades in och transkriberades i sin helhet så snart det fanns tid.

För att nå ut till intervjupersonerna tog vi kontakt med kontoren i respektive stad via e-post. De utvalda handläggarna tilldelades oss slumpmässigt, det enda kravet på intervjupersonerna från vår sida, som specificerades i e-postmeddelandet, var att personerna skulle ha en pågående anställning som handläggare på Försäkringskassan och arbeta med myndighetsutövning. Dessa handläggare utför samma typ av arbetsuppgifter och är därför en homogen grupp att studera.

4.2 Nyckelord och analysmodell

För att enklare kunna gå igenom det insamlade materialet så användes nyckelord för att välja ut det mest intressanta i respondenternas svar. Dessa nyckelord underlättade att urskilja det viktigaste för att besvara studiens syfte. Nyckelorden hjälpte att skapa teman i resultat och analysdelen. Dessa teman blev handläggarnas arbetssituation, förekomsten av hot, konsekvenser för verksamheten och hantering av hot.

4.3 Kvalitetskriterier

Vi valde att använda oss av de kvalitetskriterier som Bryman (2018) beskriver som vi finner lämpligare än validitet och reliabilitet vid utförande av kvalitativa undersökningar. Där läggs betoning istället på äkthet och tillförlitlighet (Bryman 2018, s.467).

Studiens äkthet kan stärkas genom att en rättvis bild ges av de uppfattningar som finns i det studerade urvalet, då vi inte handplockat de som medverkat i studien. Studien ger en fördjupad bild av det valda fenomenet då handläggarnas utsatta arbetssituation synliggörs, vilket bidrar med en bättre förståelse för den. En helhetsbild skapas och bidrar till att deltagarna kan få en bättre bild av hur andra personer i miljön upplever saker och ting och får därigenom möjlighet att förändra sin situation.

Studiens tillförlitlighet kan stärkas genom dess trovärdighet eftersom intervjuerna har spelats in och transkriberats. Denna teknik säkerställer att vi inte förlitar oss på enbart minne och anteckningar. Studien består av tydliga och djupgående beskrivningar av den miljö som studeras, detta skapar en databas som ger studien överförbarhet till andra miljöer i liknande kontexter. Metodavsnittet ger en tydlig beskrivning av studiens tillvägagångssätt under samtliga delar av genomförandeprocessen, vilket är något som stärker studiens pålitlighet. Studien utgår enbart från den kvalitativa data som insamlats under studiens gång, därför är slutsatserna inte medvetet påverkade av personliga värderingar eller teoretiska inriktningar.

4.4 Metoddiskussion

De utvalda handläggarna arbetar alla med sjukförsäkringen som ofta är ett känsligt område. De representerar en grupp som direkt interagerar med medborgarna och besitter en utsatt arbetssituation vilket gör de till en relevant grupp att studera. Urvalet bestod av fyra handläggare från respektive stad då totalt åtta intervjuer skapade en teoretisk mättnad (Bryman 2018, s.501) och ansågs vara en tillräcklig mängd för att få ett generaliserbart resultat.

Val av metod grundas i vårt intresse av handläggarnas specifika upplevelser. I denna typ av studie är semistrukturerade intervjuer lämpliga att använda som metod för att nå en detaljerad och djupgående beskrivning av fenomenet. Intervjuerna spelades in för att vid ett senare tillfälle transkriberas i sin helhet, detta för att säkerställa att vi inte endast förlitar oss på vårt minne och för att inte glömma bort de kritiska aspekter som inte låter sig upptas med ljudinspelning (Bryman 2018, s.567). Den valda metoden bör ge oss den empiri vi behöver för att kunna dra tillförlitliga och generaliserbara slutsatser.

4.5 Forskningsetik

I denna studie har vi förhållit oss till Vetenskapsrådets fyra forskningsetiska huvudkrav. Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Detta för att uppfylla det grundläggande individskyddskravet. *Informationskravet* handlar om att vi ska informera deltagarna om forskningsuppgiftens syfte och vilka villkor som gäller för deras deltagande. *Samtyckeskravet* innebär att deltagare har rätt att själva bestämma om de vill delta i studien. *Konfidentialitetskravet* innefattar att uppgifter om medverkande i studien kommer att hållas hemligt. *Nyttjandekravet* handlar om att deltagarnas uppgifter inte kommer att användas till någonting annat än studiens ändamål (Vetenskapsrådet u.å.).

5 Resultat

Resultatet av studien kommer att presenteras utifrån fyra teman som skapades utifrån nyckelord som var frekvent förekommande i respondenternas svar. Dessa teman är: Handläggarnas arbetssituation, Förekomsten av hot, Konsekvenserna för verksamheten och handläggarnas hantering av konsekvenserna. Under varje tema sammanfattas skillnader och likheter mellan de två städerna.

5.1 Handläggarnas arbetssituation

Ett ämne som framkom i intervjuerna var Försäkringskassans organisationsform. Samtliga respondenter i Borås kunde berätta att all deras ärendehantering måste utgå från lagar när de bedömer rätten till sjukpenning för den försäkrade. En av respondenterna förklarar det på följande sätt:

“Man måste utgå från lagarna och göra korrekta bedömningar och det är jättemycket att hålla koll på.”

Respondenten menar att det är ett krävande arbete att behöva utgå ifrån lagar för att säkerställa korrekthet i sina bedömningar.

En annan respondent i Borås berättar om det byråkratiska i arbetet och uttrycker sig på följande sätt:

“Ja men det är ju byråkratiskt och mycket lagar och regler. Allt ska dokumenteras.”

Respondenten uppger att den byråkratiska aspekten av arbetet skapar ett krav på dokumentation.

Även under intervjuerna med respondenterna i Värnamo kom samtalet in på att de arbetade i en byråkratiskt styrd organisation. En av respondenterna berättar att:

“Man liksom får saker uppifrån som inte är särskilt kollade innan så man får gilla läget liksom.”

Respondenten förklarar att uppgifter delegeras ned till handläggarna och är sällan genomtänkta.

En annan respondent i Värnamo betonar den föränderliga naturen av att arbeta i en byråkratisk styrd verksamhet. Respondenten uttrycker sig på följande sätt:

“Det kan vara så föränderligt, man kommer på att vi kan jobba såhär istället och så kör vi igång det nästa vecka. Vi har inte gjort någon planering eller så utan vi kör igång med det nästa vecka för nu måste det hända. Eeh och det är väl det som är lite att vi inte kan styra över vårt eget utan kommer en regeländring så måste vi bara aa okej nu jobbar vi så istället. Så det är väl det som är.”

Respondenten berättar att arbetet kan förändras beroende på den aktuella politiska viljan och det är handläggarnas uppgift att snabbt anpassa sig.

En annan aspekt många av respondenterna kunde dela med sig av i Borås var den stelhet som ofta förekommer i arbetet. Det finns tillfällen då lagarna är fyrkantiga och ett beslut måste fattas i ett ärende där lagen inte känns helt passande. En av respondenterna säger såhär:

“Vi måste ju alltid förhålla oss till lagen. Eeh och ibland så är lagen väldigt fyrkantig och tar inte in verkligheten i sig. Det kan ju se ut på väldigt många olika sätt och det kan ju hända att man får fatta beslut som man får skriva under med sitt namn på som man egentligen kanske inte håller med om. Men det finns inte mycket att göra åt det. Oftast fungerar det väldigt bra utan det är ju i undantagsfall, där verkligheten inte går ihop.”

Respondenten förklarar att lagen kan vara fyrkantig och inte alltid förhåller sig till verkligheten. Respondenten menar att det finns tillfällen där man skriver sitt namn på ett ärende där man inte håller med om beslutet.

Några respondenter i Borås nämner en annan del av den byråkratiska stelheten som tar sig uttryck i att systemet har en tröghet och det kan ta långt tid innan beslut fattas. En av respondenterna berättar att:

“[...] det kan också vara att det är lång utredningstid innan vi kan fatta ett första beslut och då får ju folk gå och vänta på besked och det kan också leda till väldigt mycket missnöje.”

Respondenten förklarar att det kan uppstå missnöje i att det kan ta lång tid att utreda ett ärende.

Sammanfattningsvis kunde samtliga respondenter i båda städerna berätta om hur ärendehantering fungerade på samma sätt. De berättade att det fanns risk för en byråkratisk stelhet i arbetsprocessen. Vi upptäckte inga stora skillnader mellan de två städerna under detta tema.

5.2 Förekomsten av hot

Hot var ett frekvent förekommande ämne i samtliga intervjuer med handläggarna i både Borås och Värnamo. Respondenterna var överens om att hot framförallt förekommer när den försäkrade fick ett negativt beslut.

Personangrepp och suicidhot var det handläggarna i Borås främst kunde vittna om. En av de anställda uttrycker sig på följande vis:

“Ja men de förekommer. Det kan vara suicidhot, det kan vara personliga angrepp, det är ett stort spektra, det är olika från person till person, oftast så sker ju inte det här. Men det kan ske.”

Handläggaren förklarar att hot förekommer och i flera olika former. Men vill samtidigt betona att det inte är någonting som vanligtvis sker.

En annan respondent i Borås berättar att det finns en syn bland vissa försäkrade att man skickar in en ansökan och ut kommer pengar. Det blir handläggarens uppgift att försöka förklara hur sjukförsäkringen är uppbyggd. En av respondenterna uttrycker sig såhär:

“ [...] man har ofta en syn på att man skickar in sin ansökan och så utkommer pengar ehhhh och den bilden kan vara väldigt svår att jobba emot, försöka förklara hur det faktiskt går till [...]”

Respondenten menar att det är viktigt att försöka ge en förklaring av hur sjukförsäkringen är uppbyggd.

En annan handläggare i Borås uttrycker att det finns medborgare som inte alls förstår sjukförsäkringens innebörd och kan därför reagera på ett starkt sätt med personangrepp:

“Sen finns det ju personer som inte alls har förståelse och det kan vara skrik och hela den biten. Att dom skriker mot mig då, att hur tänker du? Är du dum? Och allt möjligt så här.”

Handläggaren menar att de finns personer som helt saknar förståelse för deras situation. Det händer att handläggaren blir utsatt för personangrepp i ren frustration.

En form av hot som nästan samtliga handläggare hade erfarenheter av var suicidhot. Det vill säga hot där den försäkrade hotar om att begå självmord ifall han eller hon inte får sin sjukförsäkring. En av respondenterna beskriver det på följande vis:

“Det förekommer ju suicidhot till exempel när man pratar negativa beslut men sällan att dem menar det [...] och ibland är det bara i affekt, fortsätter att dem brukar ta tillbaka utan någon handling effekt.”

Respondenten menar att många suicidhot framkommer i ren affekt till ett negativt beslut, men det finns även situationer då den försäkrade menar sina hot, därför måste alla hot tas på allvar.

I Värnamo berättade samtliga respondenter att hot förekom men inte i någon stor utsträckning. Några av respondenterna i Värnamo pratade om hot som något som hade förekommit vid enstaka tillfällen under deras anställning. Karaktären av de hot som förekom var suicidhot och personangrepp.

Suicidhot var den vanligaste typen av hot som handläggarna i Värnamo mötte i sitt arbete. En av respondenterna säger:

“Och sen asså konkreta hot mot mig, att nått skulle göras mot mig har nog aldrig hänt på 7 år, det har... aldrig fått det, men sen hot om att man själv ska begå självmord är ju en sån grej.”

Respondenten berättar att det inte förekommit några konkreta hot riktade mot hen själv. Däremot har respondenten varit med om suicidhot.

En annan form av hot som förekom i mindre utsträckning än suicidhot var olika former av personangrepp. En av respondenterna i Värnamo ger ett exempel på hur det kan ta sig uttryck:

“Nu har jag väl asså det är såna som uttrycker sig väldigt, såsom aa men, som uttrycker sig mot mig och det är ju aldrig trevligt, det är inget hot men om man säger “din jävla, du är så jävla dum i huvet” så är det inte så trevligt att höra, och det har man väl asså, det hör man ju ändå.”

Respondenten själv menar att det inte är en form av hot utan att det mer är ett otrevligt bemötande. Det är någonting som händer vid enstaka tillfällen.

Ett annat ämne som kom upp under intervjuerna i Borås var att den största delen av kommunikation med de försäkrade skedde via telefonsamtal. Telefonsamtal är effektivare än fysiska möten menade många av respondenterna. Dock menade några att telefonsamtal kan göra det lättare för den försäkrade att uttrycka sig hotfullt, när den inte behöver möta handläggarens ansikte mot ansikte. En respondent berättar att samtalen där ett negativt beslut måste meddelas kan bli obekvämt:

“Men det är klart att det kan bli obekvämt och jobbigt beroende på reaktionen och förståelsen för bedömningen.”

Respondenten förklarar att samtalen kan bli obekväma och jobbiga eftersom den försäkrade kan reagera på olika sätt.

Även i Värnamo framkom det att telefonsamtal var den främsta kommunikationsformen med de försäkrade. En av respondenterna berättade att kommunikation via telefon kan bidra till att de försäkrade vågar agera hotfullt i större utsträckning än vid fysiska möten. Respondenten uttrycker sig på följande sätt:

“Jag har aldrig varit med om att någon har hotat mig ansikte mot ansikte. Det är ju främst vid telefon. Man är lite modigare att säga saker när man inte ser personen.”

Respondenten berättade att hen aldrig mottagit några hot vid fysiska möten. Däremot har hotfulla situationer uppstått över telefon i samtal med den försäkrade.

Sammanfattningsvis var det samma typ av hot som förekom i båda städerna. Det handlar framförallt om suicidhot och personangrepp. Det framkom även i båda städerna att man hade mest kontakt med den försäkrade över telefon.

5.3 Konsekvenserna för verksamheten

Respondenterna blev tillfrågade under intervjuerna vad de trodde att konsekvenserna kunde bli av hot mot handläggarna. En av respondenterna i Borås menade att konsekvenserna skulle bli:

“En ännu större personalomsättning [småskrattar] svårare att rekrytera rätt personer hit. Då riskerar man att anställa personer som kanske inte har rätt bakgrund. Då kommer kvaliteten även att sjunka. Med en hög personalomsättning på det kommer man inte hinna lära upp folk när någon slutar. Det är ju en jätteond cirkel, dit får man ju inte komma.”

Respondenten förklarar att en av konsekvenserna blir en ännu större personalomsättning, med svårigheter att rekrytera rätt folk. Respondenten menar att detta kommer leda till att kvaliteten sjunker och den höga personalomsättningen innebär att nya anställda inte hinner läras upp innan gamla slutar. Vilket är början på en ond cirkel.

En annan respondent i Borås menar att vissa handläggare kan må dåligt efter att ha blivit utsatta för hot. Medans andra inte tar åt sig på samma sätt. Respondenten uttrycker sig så här:

“Det är nog väldigt beroende på, men man kan absolut må väldigt dåligt kan man göra, vissa går ju mer in alltså vissa ärenden går ju in som man inte slutar tänka på det kanske är det svåraste att släppa i såna fall, beroende på dig som person.”

Respondenten menar att beroende på hur handläggaren är som person har att göra med hur den personligen hanterar de hot som mottages.

Även i Värnamo fick respondenterna frågor om vad de trodde att hot skulle ha för konsekvenser. En av respondenterna berättar:

“[...] men jag tror ju att det kommer vara de som dels kommer ju Försäkringskassans rykte och liksom det allmänna vad man tycker om Försäkringskassan eeh försämras men sen också att det blir svårare och svårare att få personal och framförallt att få personalen att må bra som jobbar.”

Respondenten menar att Försäkringskassans rykte kommer att försämras samtidigt som det blir svårare att anställa ny personal och få personalen att må bra.

Sammanfattningsvis kunde handläggarna i båda städerna konstatera att hoten skapade en större personalomsättning. Det blir även svårt för Försäkringskassan att rekrytera personal med rätt kompetens.

5.4 Hantering av hot

Under intervjuerna framkom det att många av respondenterna i Borås kunde finna ett slags trygghet i att deras beslut är grundade i lagar. Många berättade om att vissa beslut kan vara svåra att fatta men att handläggaren förlitade sig på lagen. En av respondenterna berättade att:

“[...] man måste nog vara rätt så stark och förstå att det här är inte en personlig bedömning, det är inte något jag gör för att jag tycker synd om den utan vi går efter regelverk och vi går efter hur det ska se ut där. Vi sätter oss bakom regelverket och det är skönt. För min del är det starkt nog.”

Respondenten berättade att det är viktigt att få den försäkrade att förstå att bedömningen inte är personlig utan att handläggarna utgår efter det regelverk som finns.

En annan respondent i Borås gav ett exempel där den byråkratiska rollen kan vara ett hjälpmedel. Respondenten uttryckte sig på följande vis:

“Så där får man nästan bli lite man får ta på sig den byråkratiska rollen där för att klara av det.”

Respondenten förklarade att man kan ta på sig den byråkratiska rollen för att underlätta hanteringen av vissa ärenden.

Många av respondenterna i Värnamo kunde klargöra sina beslut till den försäkrade genom att hänvisa till att beslutet inte är fattat utifrån handläggarens personliga åsikter utan är fattat utifrån lagar och regler. En respondent berättade:

“Jag tycker att man får man förklara att det är ju inte jag, det är ju regeringen som beslutat att det ska vara såhär det är ju ingenting jag, jag kanske tycker det är fel med. Men såhär är det och många förstår om man är väldigt tydlig, så förstår dem [...]”

Respondenten beskrev tryggheten med att kunna ge förklaringen att det inte är en personlig bedömning av ärendet.

Samtliga respondenter i båda städerna kunde informera oss om att det fanns tydliga riktlinjer och rutiner att följa när hot har förekommit. Däremot berättade en del respondenter att det inte fanns något sätt att förebygga att hot uppkommer från första början.

“Sen har vi hjälpmedel när det sker. Men vi har ju ingenting för att förebygga. Det finns inget arbete för att försöka förhindra det, utan bara för att hantera det.”

Respondenten förklarade att det finns hjälpmedel när en incident inträffat men berättade samtidigt att det inte finns något arbete för att förebygga det, utan bara för att hantera det.

Även i Värnamo kunde samtliga respondenter dela med sig av de rutiner och riktlinjer de följer när hot har förekommit. En av respondenterna uttryckte sig på följande sätt:

“Vi har ju ett säkerhetsteam, men det är ju viktigt att vi incidentrapporterar alla möjliga överträdelser, spelar ingen roll vad det är och man får ju alltid en återkoppling från dem för dem går ju in och granskar incidentrapporten. Vi har ju ändå rutiner, chef ska underrättas, vi har ju psykologkontakt om det skulle behövas och jag vet av egen erfarenhet att det leder till anmälan och jag vet också att det kan leda till rättegång.”

Respondenten förklarade några av de rutiner som finns och hur de ska gå tillväga när en incident uppstår. Det spelar ingen roll vilken typ av karaktär överträdelsen har, allt ska rapporteras.

Några av respondenterna belyste behovet av en stark gemenskap kollegor emellan. En av respondenterna beskriver att gemenskapen kan variera mellan enheterna på Försäkringskassan i Borås. Respondenten uttrycker sig om sammanhållningen på följande sätt:

“Det är olika på olika enheter. Ser jätteolika ut, vi har vissa enheter där det har varit ganska stabilt i personalen. Sen har vi vissa enheter där den personen som jobbat längst jobbat i ett år. Så det är jätteolika.”

Respondenten berättade att graden av sammanhållning varierar starkt mellan enheter. På en del enheter har personalen jobbat betydligt längre än andra.

En av respondenterna i Borås berättade att gemenskapen mellan andra handläggare och chefer är en viktig del i arbetet:

“Så många omständigheter runt omkring och att jag trivs bra med kollegor och chefer gör att jag är kvar.”

Respondenten berättade att hen fortfarande jobbar kvar på Försäkringskassan bland annat på grund av hur hen trivs med kollegor och chefer.

I Värnamo kunde samtliga respondenter berätta mycket om gemenskapen på kontoret. Några av respondenterna nämnde att flera på kontoret har arbetat på Försäkringskassan i Värnamo i många år. En av respondenterna sa såhär:

“[...] ja men du vet här finns de som varit i 44, 43 år fast man har ju jobbat med olika saker.”

Respondenten lägger betoning på att många på kontoret varit anställda där en längre tid.

En annan respondent i Värnamo förklarade att det kan vara en trygghet i att ha kollegor som arbetat där en längre tid:

“[...]vi har alltid haft de här gamla rävarna som har jobbat här i 40 år och dem har ju aldrig uttryckt en rädsla. Asså det har aldrig funnits så jag vet inte, att det kanske sätter en trygghet från början.”

Respondenten menar att de kollegor som arbetat på kontoret en längre tid aldrig uttryckt en rädsla för hot.

En annan respondent i Värnamo berättade att sammanhållningen inte alltid funnits på kontoret. Man valde att anlita en extern konsult för att skapa en starkare sammanhållning i teamet. Respondenten uttryckte sig på följande sätt:

“[...]vi har jobbat med detta ska jag säga, vi har jobbat väldigt hårt för det har varit tufft innan, men vi har haft en konsult och som har varit inne. Vi ska ha nu faktiskt sista [mötet] här och [konsulten] säger att vi har gjort en stor förvandling från första gången [konsulten] träffade oss. För då var det bara negativt, alla var jättedeppiga och det var liksom ingen sammanhållning.”

Respondenten berättar att stämningen på kontoret innan konsulten anlidades var negativ och deppig. Konsultens arbete har stärkt sammanhållningen.

En av respondenterna i Värnamo menade att gemenskapen på kontoret är stark. Respondenten uttryckte sig såhär:

“[...] vi är ett ganska stort gäng som umgås privat [...]”

Respondenten berättade att många av kollegorna umgås privat.

Något en annan respondent i Värnamo berättade om var att alla handläggarna på kontoret har möjlighet att följa med på promenader och även att kontoret gått ihop och skapat en presentkassa:

“[...] har vi bara för att vi ska främja det här att man ska röra på sig, så har vi lagt in det här stående promenader torsdagar vid halv ett [...] sen har vi ju en presentkassa, det kan jag ju berätta bara och då har alla, vi har två gånger per år har vi att vi går ut och äter och alla dom som fyllt år mellan dom här gångerna eller slutat eller fått barn då får dom då paket.”

Respondenten berättar att frivilliga veckovisa promenader implementerades på kontoret för att främja hälsan. Respondenten beskrev även ett slags presentkassa som kontoret tillsammans har för att gemensamt fira födelsedagar och andra aktiviteter tillsammans.

Många av respondenterna i Borås tyckte att samarbete är en viktig del av arbetet på Försäkringskassan. En av respondenterna uttryckte sin upplevelse så här efter ett tufft ärende:

“Jag tror att vi liksom luftar väldigt mycket mellan varandra för att undvika att ta åt sig. Hade man bara suttit hemma, hade jag jobbat hemma själv utan att prata med någon hade jag kanske tänkt på det längre eller tänkt på ett annat sätt kanske, men nu jobbar vi i team och är väldigt mån om att alla ska må bra.”

Respondenten berättade att man kan finna stöttning i sitt arbetsteam, någonting som respondenten upplevde som viktigt för att må bra.

Respondenterna i Värnamo betonade också det goda samarbetet på kontoret. En av respondenterna förklarade att alla handläggare har ett övergripande och gemensamt ansvar för de försäkrade och uttryckte sig på följande sätt:

“Man ska hjälpas åt, för det är ju såhär att även om jag kanske, vi reserverar ju ärenden på oss, men även om... även om min kollega kommer här då ska vi ju hjälpas åt för det är ju inte hennes det är ju våra. Jag försöker hela tiden säga det är våra. Det är vårt ansvar att hjälpa dem som kommit hit till Värnamokontoret, det är våra ärenden och dem ska vi handlägga. Så ser jag det. Förr var det ju såhär detta är mitt och detta är ditt”

Respondenten beskrev hur man som handläggare delar ansvar att hantera alla ärenden som kommit till Värnamokontoret. Det ska inte längre delas upp i tankesättet mitt och ditt.

Sammanfattningsvis så kunde samtliga respondenter från både Borås och Värnamo berätta om att de hade tydliga riktlinjer för handläggarna att följa vid uppkomsten av hot. Både respondenter i Borås och Värnamo kunde medge att de fanns en viss trygghet i att besluten var grundande i lagar. I Värnamo berättade respondenterna vikten av gemenskap och samarbete i större utsträckning än Borås. De berättade bland annat om det goda samarbetet på kontoret och handläggarnas gemensamma övergripande ansvar över de försäkrade, något som inte framkom i respondenternas svar i Borås.

6 Analys

Analysen av resultatet kommer att delas in i fyra underrubriker, dessa är:

Handläggarnas arbetssituation, förekomsten av hot, konsekvenserna för verksamheten och hantering av hot.

6.1 Handläggarnas arbetssituation

Den byråkratiska organisationsformen är starkt präglad av regler, policys och standardförfaranden, vilket begränsar handlingsfriheten och skapar en förutsägbarhet. Reglerna upprätthåller att de anställda utför sitt arbete på ett enhetligt sätt och minimerar samtidigt utrymmet för personliga värderingar (Bolman & Deal 2015, s.83). Samtliga respondenter beskrev sitt arbete på Försäkringskassan på ett sätt som vi kan koppla till det av en byråkratisk organisation. De förklarade att det fanns rutiner och riktlinjer att följa. Handläggarna utgår från lagen i sina bedömningar för att säkerställa att alla medborgare behandlas lika. Men det kan uppstå situationer där lagarna blir för fyrkantiga för verkligheten, som en respondent uttryckte sig. De besitter en handlingsfrihet som kommer kunna ge upphov till personliga värderingar i bedömningen. Handläggaren kan hamna i en situation där de väljer mellan att följa lagen eller agera för den försäkrades bästa. Resultatet i detta fall belyser att teorin inte alltid fungerar i praktiken. Det framkommer även av resultatet att det finns en viss byråkratisk stelhet i handläggarnas arbete. Medborgarna kan till exempel få vänta länge på ett besked om sin sjukpenning. Detta kan leda till frustration för den försäkrade och ligga till grund för fler hot.

Några av respondenterna ger exempel på hur ärendehantering i en byråkratiskt styrd verksamhet kan fungera på ett sätt den ena veckan och med ett trollslag så förändras hela verksamhetens arbetsätt. Många av respondenterna menade att detta kunde vara frustrerande när handläggarna hela tiden måste anpassa sig till vad den rådande politiska viljan är. Det är tydligt att detta inte hjälper medborgarnas förståelse av hur Försäkringskassans sjukpenningssystem fungerar och kan vara en bidragande faktor till frustration. Några av respondenterna förklarade att det var många försäkrade som inte förstod systemet med sjukpenning. Detta kan i sin tur ligga till grund för fler hot mot handläggarna.

Några respondenter berättade att man som handläggare får uppgifter delegerade från högre uppsatta medarbetare. Handläggarnas situation tyder på att de arbetar på en undernivå i en byråkratisk verksamhet. Detta kan vi koppla till den vertikala kommunikationen som sker uppifrån och ner i en byråkratisk styrd organisation (Christensen & Ivarsson Westerberg 2005, s.37).

6.2 Förekomsten av hot

Att hot riktade mot handläggarna på Försäkringskassan förekom var något som samtliga respondenter i både Borås och Värnamo kunde vittna om. Det var samma typ av hot i båda städerna, personangrepp och suicidhot. Framförallt förekom de i situationer där den försäkrade fått ett negativt besked och samtidigt befinner sig i en beroendeställning till handläggaren. Detta kan liknas med det Lipsky (2010) skriver om att medborgarna befinner sig i en väldigt underlägsen position i förhållande till tjänstemannen. I denna situation kan det hända att de försäkrade i sitt möte med handläggaren uttrycker ilska eller hotar för att åstadkomma det dem vill (Lipsky 2010, s.59).

I både Borås och Värnamo så sker främst kontakt med den försäkrade över telefon. En respondent menade att telefonsamtalen gör det lättare för den försäkrade att bete sig olämpligt

mot handläggarna då de inte behöver möta handläggaren ansikte mot ansikte. Detta är en situation som närbyråkraten utsätts för då de arbetar närmast medborgaren (Hysing & Olsson 2012, s.70).

Många medborgare saknar förståelse för hur sjukförsäkringen fungerar. Det blir handläggarnas uppgift att försöka förklara för den försäkrade hur sjukförsäkringen fungerar. Detta blir en viktig del i att minska missförstånd som kan leda till hot mot handläggaren. Vi kan koppla handläggarnas situation till det av närbyråkratens, då de kan ses som myndighetens ansikte utåt och har ett stort inflytande över hur medborgaren upplever de välfärdstjänster som Försäkringskassan erbjuder (Hysing & Olsson 2012, s.71).

6.3 Konsekvenserna för verksamheten

Resultatet visar på att konsekvenserna för verksamheten av dessa hot kunde innebära en ökad personalomsättning och en svårighet att rekrytera ny personal. Detta för att människor inte kommer vilja arbeta på en arbetsplats där de blir utsatta för hot. Detta skulle kunna bli ett problem då Bolman & Deal (2015) menar att organisationer är i behov av människors kompetens, talanger och energi. Om organisationen förlorar sin personal är risken stor att de även förlorar kompetens (Bolman & Deal 2015, s.173). Vad de framtida konsekvenserna kommer bli för verksamheten är svåra att förutspå men det kan konstateras att det är negativt.

6.4 Hantering av hot

I båda städerna kunde respondenterna dela med sig av de rutiner som fanns vid förekomsten av hot. Dessa rutiner är något som kännetecknar en byråkratisk organisationsform (Christensen & Ivarsson Westerberg 2005, s.32).

Många respondenter menade att det fanns en trygghet i att kunna underbygga sitt beslut med stöd i lagarna. Detta kan göra det lättare för handläggarna att fatta tunga beslut i situationer som eventuellt kan bli hotfulla. I denna situation kan handläggaren ta på sig den byråkratiska rollen för att underlätta sitt arbete.

Under intervjuerna i Värnamo fick vi uppfattningen att handläggarna verkade betydligt mindre bekymrade över de hot som förekom. Samtliga intervjuer i båda städerna utgick ifrån samma intervjuguide, där ett stort utrymme lämnades till respondenten att associera fritt runt frågorna. Det vi upptäckte var att respondenterna i Värnamo snabbt kom in på ämnena sammanhållning, gemenskap och samarbete i betydligt större utsträckning än i Borås. Många berättade om den goda stämningen på kontoret och gav oss intrycket av ett välmående bland personalen och till synes än mer bekymmersfri attityd till de hot som förekom.

En respondent i Värnamo berättar om att många av kollegorna på kontoret umgås på fritiden. En annan respondent förklarar hur kontoret genomför gemensamma promenader varje vecka och har även startat en presentkassa som används till att fira kollegor som fyllt år eller kanske fått barn. Detta kan kopplas till Putnams teori om medborgaranda. Putnam menar att hur aktiva medborgarna i regionen var i föreningar ju starkare medborgaranda hade regionen (Putnam 2018, s.107). I Värnamo kan vi applicera detta på ett slags micro-nivå: De gemensamma aktiviteter de genomför på kontoret bör kunna stärka kontorets "medborgaranda" och bidra till att de skapar sig en form av socialt kapital inom väggarna av just sitt kontor. I de regioner med hög grad av medborgaranda skapades normer av förtroende och horisontellt strukturerade nätverk vilket vi kan jämföra med det goda samarbetet som finns på kontoret i Värnamo. Denna medborgaranda ger Värnamokontoret bättre förutsättningar för att hantera de hot som förekommer mot handläggarna.

7 Slutsats

Syftet med denna studie är att förstå hur handläggarna på Försäkringskassan upplever sin arbetssituation. Undersöka varför hot riktade mot handläggarna på Försäkringskassan förekommer. Förstå vilka konsekvenser hot riktade mot handläggare på Försäkringskassan har på myndighetens verksamhet. Samt ta reda på hur handläggarna hanterar hoten som uppkommer.

Det vi kommit fram till är att handläggarna arbetar i en byråkratisk organisation. Arbetet har ibland en byråkratisk stielhet som kan skapa en frustration hos medborgarna. Lagarna följs för att säkerställa likabehandling men blir ibland för fyrkantiga. Försäkringskassan är även en föränderlig organisation där arbetssätt kan förändras med ett trollslag. Även detta kan leda till frustration hos medborgarna som inte alltid förstår hur systemet fungerar. I sitt arbete får handläggarna uppgifter delegerade från högre positioner och har inte mycket att säga till om. Denna hierarki är också typisk i en byråkratisk organisation. Det är tydligt att handläggarna befinner sig i en klämd sits där medborgarens intressen ibland ställs emot de krav som organisationen ställer.

Hot riktade mot handläggarna förekommer på olika sätt, ibland som suicidhot och ibland som personangrepp. De förekommer framförallt när medborgaren får ett negativt beslut. Då kan hoten vara ett resultat av att de befinner sig i en beroendeställning till en handläggare och ser hot som sin enda chans att få sin vilja igenom. Telefonsamtal gör det lättare för de försäkrade att agera hotfullt mot handläggarna. Handläggarnas arbetssituation kan liknas vid det av en närbyråkrat eller gräsrotsbyråkrat. De har närmast kontakt med medborgarna och är de som ofta får ta hot då de fungerar som organisationens ansikte utåt.

Konsekvenserna av dessa hot blir ökad personalomsättning och svårigheter att anställa ny personal. Slutsatsen blir att verksamheten kommer påverkas negativt då Försäkringskassan inte bara kommer förlora sin personal utan även förlora sin kompetens, talanger och energi.

Handläggarna på Försäkringskassan hanterar hoten på olika sätt. Vissa kan känna en trygghet i att ta på sig den byråkratiska rollen. Det fanns även en tydlig skillnad mellan hur personalen på kontoren i Borås och Värnamo hanterade de hot som förekom. I Värnamo fanns något vi valt att likna vid Putnams begrepp socialt kapital. Det skapade en gemenskap kollegor emellan på kontoret som gjorde att personalen verkade hantera de hot som förekom på ett bättre sätt än kontoret i Borås.

Inför framtida studier inom detta område hade det varit intressant att utöka omfattningen av fall. Att undersöka Försäkringskassan i fler än två städer hade kunnat skapa ett mer generaliserbart resultat. Ramen i form av tid och rum för denna studie tillåter inte en mer omfattande undersökning.

8 Käll- och litteraturförteckning

Bengtsson, Hans & Melke, Anna (2014). *Vår offentliga förvaltning: samverkan i välfärdspolitiken*. 1. uppl. Malmö: Gleerup.

Bergling, Mikael. (2018). *Kraftig ökning av hot mot Försäkringskassan*. Jusektidningen. 12 juni.
<https://www.jusek.se/tidningenkarriar/artiklar/2018/4/tema-hot-och-vals/hot-mot-forsakringskassan/>
[2019-10-15]

Bolman, Lee G. et al. (2015). *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*. 5., [uppdad.] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Brottsförebyggande Rådet (2015). *Hot och våld - Om utsatthet i yrkesgrupper som är viktiga i det demokratiska samhället*.

Bäckman, Olof (2001). *Med välfärdsstaten som arbetsgivare – Arbetsmiljön och dess konsekvenser inom välfärdstjänsteområdet på 1990-talet*. I: Szebehely M (red): *Välfärdstjänster i omvandling. Forskarantologi* (s 189–238). SOU 2001:52, Kommittén välfärdsbokslut. Stockholm: Fritzes.

Christensen, Tom & Ivarsson Westerberg, Anders (2005). *Organisationsteori för offentlig sektor*. 1. uppl. Malmö: Liber.

Flaa, Paul & Andersson, Sten (1998). *Introduktion till organisationsteori*. Lund: Studentlitteratur.

Försäkringskassan (2018). *Socialförsäkringen i siffror 2018*.
<https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/39e0bbba-599e-440f-8e09-be8d07e5e9ad/socialforsakringen-siffror-2018.pdf?MOD=AJPERES&CVID=>
[2019-10-17]

Försäkringskassan (u.å.). *Vårt uppdrag*.
https://www.forsakringskassan.se/omfk/vart_oppdrag/om_socialforsakringen
[2019-10-17]

Hysing, Erik & Olsson, Jan (2012). *Tjänstemän i politiken*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Högman Gustafsson, Filip. (2017). *Ökning av hot mot försäkringskassan*. Sveriges Radio, 14 november.
<https://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=78&artikel=6821261>
[2019-10-15]

Justesen, L. & Mik-Meyer, N. (2012). *Kvalitativa Metoder: från vetenskapsteori till praktik*. Lund: Studentlitteratur.

Lipsky, Michael (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded ed. New York: Russell Sage Foundation.

Målsäter, Birgitta. (2016). *Hoten mot personalen är obehagliga*. Dagens samhälle, 9 september.
<https://www.dagensamhalle.se/debatt/hoten-mot-personalen-aer-obeagliga-27360>
[2020-03-21]

Olofsdotter Stensöta, H. & Stensöta Olofsdotter, H. (2009). *Politisk socialförsäkringsadministration?: En undersökning av Försäkringskassan*. Arbetsmarknad & Arbetsliv. 15 (4), 29–41.

Putnam, Robert David et al. (2018). *Den fungerande demokratin: medborgarandans rötter i Italien*. Upplaga 3. Lund: Studentlitteratur.

Vetenskapsrådet (u.å.). *Forskningsetiska principer: inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*.

9 Bilagor

9.1 Intervjuguide

Information

- Informationskravet (Respondenterna ska vara informerade om vad dem deltar i för forskning)
- Samtyckeskravet (Respondenterna ska känna sig fria att delta)
- Konfidentialitetskravet (Respondenterna är anonyma i resultatet)
- Nyttjandekravet (Resultatet ska inte kunna användas i andra sammanhang än i studien)

Bakgrundsfrågor:

- Ålder?
- Anställningstid?
- Hur kommer det sig att du började arbeta på Försäkringskassan?

Teman

Arbetsuppgifter

- Hur ser en handläggares arbetsuppgifter ut?
- Finns det specifika arbetsuppgifter som kan resultera i obekväma situationer?
 - Kan du beskriva dessa?
 - Har du något exempel?

Upplevelser

- Hur upplever du din roll som offentligt anställd tjänsteman?
 - arbete med myndighetsutövning?
- Vilka aspekter av myndighetsutövning är utmanande?
- Upplever du att handläggare på Försäkringskassan har tillräckliga resurser för att hantera ärenden på ett korrekt sätt?
 - Kan du beskriva vilka?

Arbetsmiljö

- Har du eller någon av dina kollegor blivit utsatt för hot i arbetet?
 - I vilka situationer har det förekommit?
 - Har det någon gång hänt att dem får igenom sin vilja med hjälp av hot?
 - Anser du att det är ett stort problem?
- Vad tror du att konsekvenserna kan bli av de hot som kan förekomma på myndigheten?
 - Vad kommer hända om hoten etableras?
 - Vad kommer hända i framtiden om det fortsätter?
- Tycker du att Försäkringskassan som arbetsgivare strävar aktivt efter att motverka hot?
- Hur ser din framtid ut inom Försäkringskassan?

Om vi har ytterligare frågor, kan vi kontakta dig på telefon då?



HÖGSKOLAN I BORÅS

Besöksadress: Allégatan 1 · Postadress: 501 90 Borås · Tfn: 033-435 40 00 · E-post: registrator@hb.se · Webb: www.hb.se