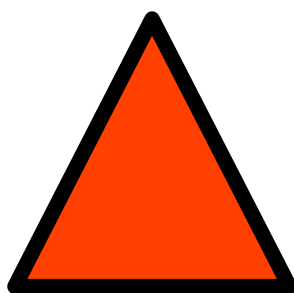


Hur organiseras det oförutsägbara?

**En kvalitativ studie om att hantera det plötsliga i
jourverksamheter**



Av: Martin Övelius

Handledare: Magnus Haglunds

Södertörns högskola | Institutionen för samhällsvetenskaper

Masteruppsats 30 hp.

Sociologi | Hötterminen 2018

Magisterprogram Sociologi

English title: How to organize unpredictability?



Sammanfattning

Ett samhälle kan sägas bestå av dels ovissa, oförutsägbara och oberäkneliga respektive planerade, beräknade och förutsägbara händelser. I denna studie undersöks hur detta som vi inte vet något om, såsom plötsliga och oförväntade händelser, organiseras socialt. Sverige och en del andra delar av världen kan sägas vara platser där en säkerhetskultur med fokus på att försäkra sig om skydd av olika slag utspelar sig. Jourbranschen är ett område där denna kultur skulle kunna analyseras. Dessa organisationer kan ses som värdefulla informanter utifrån att det ständigt dyker upp oförutsägbara händelser där människor behöver assistans och hjälp av olika slag. Tidigare forskning i ämnet behandlar fenomen som risk, rationalitet, kris, kaos och katastrof. Även meningsskapande fenomenologiska studier av organisationer som arbetar med dessa typer av händelser har gått igenom.

Denna uppsats teoretiska utgångspunkt har hämtats från konceptet om system och livsvärld, formulerat i Jürgen Habermas verk *The Theory of Communicative Action*¹. I anslutning till detta koncept berörs också den strukturella meso-sociala dimensionen som ett mellanting eller sammanblandning av en övergripande makrostruktur och en närmare mikro-social interaktion. Två jourorganisationer, med något olika verksamhetsområden, har här utgjort det empiriska datamaterialet bestående av semi-strukturerade intervjuer och deltagande observationer för att undersöka hur oförutsägbarhet organiseras socialt. Resultatet visar att jourverksamheter kan förklara en del skillnader i hur oförutsägbarhet hanteras utifrån modellen om system och livsvärld vilket ses som tydligast via digitaliserat arbetsinnehåll på systemnivå och direktkommunikation i en mellanmänsklig verbal kommunikation.

Nyckelord: *Oförutsägbarhet, organisation, larmcentral, säkerhet, försäkring, assistansbolag, vaktbolag.*

¹ Jürgen Habermas, *The Theory of Communicative Action*. (Cambridge: Polity Press, 1987).

Abstract

A society handle on one hand uncertain, unpredictable and incalculable events and on the other hand planned, calculated and predictable occasions. In this essay, I will investigate how these events and situations that we do not know anything about are socially organized. Sweden, among other developed countries worldwide, may be an interesting field of a new upcoming discourse of security and safety. New agencies in the form of alarm centres with on-call and on-site services are popping up more often these days. Two of those agencies are analysed in this essay. Earlier research on this theme handle phenomenon such as rationality, crisis, chaos and catastrophes. Also, phenomenological sense-making studies of organizations working with these kinds of events have been gone through.

The sociological theoretical framework of system and lifeworld, developed by Jürgen Habermas in his work of *Theories of Communicative Action*² is the theoretical outset in this study. With mentioned organizations, at somewhat different domains, I have used the qualitative methodologies of semi-structural interviews and participant observations. Interpersonal verbal communication is here problematized together with technological and digital forms of communication. The result gave that some forms of systematic organized processes, but also reflexive and intuitive forms of action can explain the dichotomy of system and lifeworld in the structural middle level (meso) for investigated organizations.

Keywords: *Unpredictability, organisation, emergency, safety, insurance, assistance, guarding.*

² Jürgen Habermas 1987.

Populärvetenskaplig sammanfattning

I denna sociologiska studie tas frågan upp hur man organiserar det oförutsägbara. Jag har studerat två olika jourverksamheter, ett företag som arbetar med vägassistans och ett vaktbolag. Mitt motiv till studien handlar om att undersöka hur man här arbetar med det plötsliga som bara dyker upp och som det är svårt att förutse. Till detta hör också tankar om att det svenska samhället utvecklas tekniskt och digitalt i rask takt samt en förmodan om att samhället av idag i hög grad bygger på säkerhet, något som kan tänkas påverka dessa yrkesområden specifikt. Tidigare litteratur på området rör olika typer av larmcentraler, forskning om katastrofer, risker samt om olika typer av händelser. Jag använder mig av teoribegreppen system och livsvärld som har sitt ursprung hos den tyska sociologen Jürgen Habermas. System innebär här en övergripande struktur i samhället, där teknik, ekonomi och byråkrati är centralt. Livsvärlden betyder istället den mer sociala vardagen mellan människor. Metoder som används är semi-strukturerade intervjuer, vilket betyder att de följer en viss struktur men ändå öppnar upp för flexibilitet. Till detta har jag också genomfört deltagande observationer där jag på plats i jourmiljöer observerar sociala förhållanden. Resultatet visar att oförutsägbarhet organiseras till viss del systematiskt, men också intuitivt och reflexmässigt beroende på vilka typer av situationer som uppstår.

Förord

Jag vill tacka min handledare Magnus Haglunds som har stöttat och hjälpt mig i arbetet med att ta fram denna uppsats. Med hans uppmuntran och vägledning genom hela processen har jag kunnat utveckla tankegångar och framförallt kunnat skapa en förståelse för den akademiska forskningsprocessen.

Trångsund 2019-01-28

Martin Övelius

Innehållsförteckning

	Sid.
1. Introduktion och problemformulering	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Syfte	5
1.3 Frågeställning	5
1.4 Sociologiskt perspektiv	5
1.5 Teori	5
1.6 Empiri och metod	6
1.7 Begreppsdefinitioner och avgränsningar	6
1.8 Uppsatsens disposition	9
2. Tidigare forskning	10
2.1 Larmcentraler	10
2.2 Katastrofer	12
3. Teoretisk referensram: System och Livsvärld	14
3.1 System	14
3.2 Livsvärld	15
3.3 Koloniseringsprocess	16
3.4 System och livsvärld i en jourorganisation	18
3.5 Sammanfattning teori - system och livsvärld	19
4. Metod	21
4.1 Informationssökning, nyckelord och begrepp (tidigare forskning)	21
4.2 Val av teoretisk referensram (system-livsvärld)	22
4.3 Urval	22
4.4 Jourorganisationer som informanter	23
4.5 Datainsamlingsmetoder	24
4.6 Analysverktyg	26
4.7 Etiska - och metodologiska överväganden	28
5. Analys och Resultat	32
5.1 Standardiserat och komplext jourarbete	32
5.2 Förutsägbara - och oförutsägbara arbetssituationer	33
5.3 Systematisk jourverksamhet	35
5.4 Vardagsverklighetens jourarbete (livsvärld)	39
5.5 Tekniskt och digitalt arbetsinnehåll	40
5.6 Jourarbete på en strukturell meso-nivå	43
6. Diskussion	45
6.1 Summering	45

6.2 Slutsatser	45
6.3 Implikationer och rekommendationer för vidare forskning	47
7. Referenser	49
7.1 Tryckt litteratur	49
7.2 Webbsidor	50
8. Bilagor	51
8.1 Bilaga 1 Intervjuguide	51
8.2 Bilaga 2 Informationsbrev	54

1. Introduktion och problemformulering

1.1 Bakgrund

Det plötsliga eller *oförutsägbara* är en händelse som är av speciell karaktär. Det är något som kan vara svårt att överblicka, prognostisera och beräkna - det händer och uppstår just nu så att säga. Dessa händelser kan anta olika form och innehåll – alltifrån naturkatastrofer, större olyckor och terrordåd, till händelser som karaktäriseras av mer vardagliga incidenter såsom tillbud, avbrott och diverse störningar. Varför jag valt att fokusera på detta ämnesområde beror på ett väckt intresse under sommaren 2018 då jag tog anställning vid ett jourföretag som larmoperatör. Jag anser det värt att belysa hur dessa händelser *organiseras* socialt. För en bättre överblick kan sägas att säkerhetsbranschen i Sverige idag har en omsättning på 57 miljarder kronor och cirka 33 000 anställda.³ Antalet svenska insatser för trafikolyckor uppgick år 2017 till 20 669.⁴

När vi pratar om en händelse som till sin karaktär är svår att förutse och överblicka är den unik på flera sätt. Dessa händelser kan som sagt vara naturliga och/eller mänskliga, den senare i form av biologisk, psykologisk eller social karaktär. Denna uppsats belyser specifikt händelser som påverkar människor i grupp - alltså det sociala perspektivet.

Inom vilka yrkesområden är detta särskilt utmärkande då kan man då fråga sig. Organisationer av intresse är de som har till uppgift att hantera händelser av en mer allvarlig och akut karaktär såsom räddning, stöd och assistans av olika slag. Dessa organisationer, som jag tror kommer öka i antal, kan anta formen av en påkallningsbar larm- och trygghetscentral (on-call service) med en tillhörande utstationerad assistans som exempelvis väktare och räddningsfordon (on-site service). Det kan röra sig om samhällsstörningar i form av lås-jour, hemlarm, vägassistans och olika bevakningstjänster samt trygghetspersonal. Det offentliga samtalet om säkerhet och

3 Föreningen Säkerhetsbranschen, <https://sakerhetsbranschen.se/>
[hämtad 2019-01-27].

4 Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB),
<https://ida.msb.se/ida2#page=740a3b40-9de7-4e13-b59d-9fb3dda79b30>
[hämtad 2019-01-27].

trygghet tycks flöda i det moderna (digitala) samhället för att inte tala om begreppen kris och katastrof (bankkris, lärarkris, vårdkris, krisen i den Svenska Akademien och regeringskris etc.).

1.1.1 Neo-modernitet och organisering

Göran Ahrne och Apostolis Papakostas har i *Organisationer, samhälle och globalisering: tröghetens mekanismer och förnyelsens förutsättningar*⁵ problematiserat organisationers utveckling de senaste decennierna. Organisationer, menar de, delar idag upp sig, breder ut sig i antal och till ytan - de *differentieras* i form av outsourcing, avregleringar och specialiseringar. Ökade krav på *renodlingar*, övergång från *administration* till intensifierade *transaktionsmönster* över organisationsgränserna medför ett ökat antal tjänster. Arne och Papakostas skriver:

"Tanken med renodlade organisationer är att vägarna mellan information, beslut och handling skall bli kortare. [...]"⁶

"Byråkratin ger en långsiktig förutsägbarhet och därmed en viss form av effektivitet i en verksamhet. Samtidigt riskerar den att framstå som klumpig och okänslig för nyanser i omgivningen"⁷

Dessa nutida organisatoriska förändringar kan i någon mån anföras till Piotr Sztompkas bredare resonemang om social förändring i hans verk *The Sociology of Social Change*⁸ Till skillnad från det moderna samhället med dess klara utstakade mål och progressioner, menar Sztompka, karaktäriseras det "*neo-moderna*" samhället istället av disharmoni, avvikelse och diskrepans.⁹ De *emergenta* händelserna i modernitetens namn har ersatts av de *divergenta* i neo-moderniteten (jfr. avsnitt 1.7.4). Moderniseringens sidoeffekter gör, ironiskt nog, att samhället blir dis-organiserat. Organisationer tvingas idag också, som Dhiraj Murthy berättar om, verka i sociala mediekanaler och rör sig i ett slags *händelsesamhälle*.¹⁰ Ökad *intensitet* med "senaste

5 Göran Ahrne & Apostolis Papakostas, *Organisationer, samhälle och globalisering; tröghetens mekanismer och förnyelsens förutsättningar*. 2 uppl. (Lund: Studentlitteratur, 2014) s. 137–184.

6 *ibid.* s. 159.

7 *ibid.* s. 158.

8 Piotr Sztompka, *The Sociology of Social Change*. (Oxford: Wiley-Blackwell, 1993).

9 *ibid.* s. 136-141.

10 Dhiraj Murthy, "Towards a Sociological Understanding of Social Media: Theorizing Twitter" *Sage Journals* 46:6 (2012), s.1064.

nytt", unika och särpräglade händelser skall delas i en accelererande strid ström - det skall så att säga ständigt hända någonting. Dessutom arbetar organisationer också mycket mer med strategier och säkerhetsfrågor, inte minst inom den finansiella sektorn, på det sätt att leda och styra också är en del i att hantera osäkerhet, men också att producera risker. (se vidare Hardys liknande resonemang i nästkommande avsnitt). Michael Power har i *Organized Uncertainty - designing a world of risk management*¹¹ ifrågasatt strategier och standarder för att minimera eventuell förekomst av risk och lyfter frågan om det *överhuvudtaget är möjligt att organisera osäkerhet*. Jag finner en viss relevans för frågeställningen här och utvecklar detta i diskussionskapitlet.

1.1.2 Risksamhälle

Den tyske sociologen Ulrich Beck har i verket *Risksamhället*¹² problematiserat social risk utifrån teknik- och produktionsutvecklingen och hävdar att det råder en "riskblindhet":

"Produktionen av risker och felbedömningen av dem grundar sig alltså i första hand på den tekniska och naturvetenskapliga rationalitetens 'ekonomiska enögdhet'. Den fokuserar helt och hållet på produktionsfördelarna. Därmed har den samtidigt drabbats av en systematiskt betingad riskblindhet."¹³

Beck poängterar, att medan det tidigare positiva samhällsidealet med visioner och konkreta mål om jämlikhet och ökat välstånd i form av sociala förändringar, bygger det nutida samhället mer på säkerhet och trygghet med utgångspunkt i en negativ och defensiv retorik med protektionistiska ideal. Istället för att *bygga upp något bra* skall det nya risksamhället *förhindra det värsta*. Det har alltså skett ett skifte i värderingssystemen och tankar om hot, faror, säkerhet, trygghet - ja kort och gott risken kan likställas med något dystopiskt. Vad jag anser Beck kan tillföra min frågeställning har att göra med det slags företagsklimat som kan tänkas råda där säkerhetsorganisationer har säkerhet, trygghet och stabilitet som starka ideal och kan utvecklas väl i den högaktuella riskkontexten. Kan det vara så att det råder en medvetenhet om att dessa organisationer också kan vara delar i att producera risk, som

11 Michael Power, *Organized Uncertainty*, (New York: Oxford, 2007).

12 Ulrich Beck, *Risksamhället*, (Göteborg: Daidalos, 2000).

13 ibid. s. 84.

de sedan skall behandla och hur kan oförutsägbarhet sägas hanteras i detta? Har jourverksamheter utökats och differentieras som ett resultat av ett slags tätande landskap där oförutsägbara händelser drabbar människor?

Riskbegreppet tas också upp i Cynthia Hardys diskursanalys¹⁴ där hon menar att en avsaknad av förståelse för den pågående *riskdiskursen* försvårar förklaringen av hur organisationer arbetar med risk idag.¹⁵ Hon utvecklar tankegångar om normaliserad risk ("riskifiering") som en idag dominant samhälllig kontext som skapar, formar och begränsar oss. Organisationer kämpar med ett inneboende problem där risken blir materialiserad och tar så att säga fysisk form, vilket ofta sker oförutsett och oberäkneligt. Att risken tas för given, att olika identiteter skapats såsom riskbärare, riskledare och risk-producenter samt att risk idag blir hårt kalkylerad (systematiska risker) där planer och protokoll blir ledord i att systematisera den kommande faran. Det mest intressanta hos Hardy anser jag vara i detta om vad som händer om en risk avviker från det förväntade, hur den skall behandlas etc. Idag har vi privata "riskbäraraktorer" och inte samhällsgemensamma aktörer enligt Hardy.¹⁶

"People who have been marginalized or excluded due to class, gender, race and other bases of social inequality [...] are often seen as being both at risk and risky themselves. Marginalized people are exposed to more risks, but are also themselves categorized as bad risks (Doyle, 2007: 8)."¹⁷

Hur kan detta vara relevant i det om att organisera oförutsägbarhet? Jo, Hardys analys visar att risken idag verkar vara något normaliserat *inneboende* i vår vardag - på samma sätt som hos Beck är vi omedvetna om vad det är som pågår. Om Beck menar att vi är blinda i detta, kan Hardy mer illustrera att vi är helt uppslukade av risksamhället. Jag återkommer mer om detta i den avslutande diskussionen.

14 Cynthia Hardy, "Organizing Risk: Discourse, Power and Riskification", *Academy of Management Review* 41 (2016), s. 80-108.

15 *ibid.* s. 80-81.

16 *ibid.* s. 100.

17 *ibid.* s. 100.

1.2 Syfte

Tanken med denna uppsats är att belysa och bidra med kunskap och ökad medvetenhet om hur händelser som avbrott, tillbud, incidenter och olyckor regleras och organiseras socialt. En vetenskap om detta hos jourorganisationer utifrån aktörer som arbetsgivare, arbetstagare, fackliga - och arbetsgivarorganisationer anser jag bör vara särskilt intressant. Förhoppningsvis kan detta också vara till nytta för politiska och ekonomiska institutioner, den akademiska sektorn och civilsamhället. Jag hoppas att uppsatsen kan bli ett viktigt underlag för vidare forskning om hur oförutsägbara händelser påverkar människor som arbetar inom olika typer av jourtjänster.

1.3 Frågeställning

Med bakgrund av ovanstående är den specifika frågeställningen för denna uppsats;
Hur organiseras det oförutsägbara - det som vi inte vet något om?

1.4 Sociologiskt perspektiv

Noteras bör att uppsatsen berör det svenska samhället och de däri sociologiska aspekterna av organisering inom främst arbetsmarknaden. Även om flertalet samhällsvetenskapliga områden involveras såsom ekonomiska -, ideologiska -, historiska - och teknologiska, är syftet ej att påvisa vem som bär ansvar eller skuld för en viss utveckling eller situation utan enbart att berätta och förstå hur denna utveckling tagit form. Också är det så att det sociologiska perspektivet i denna uppsats utgår från en så kallad mellannivå - *meso* - som betraktar sociala förhållanden emellan makro (större systemövergripande strukturer) och mikro (småskaliga vardagliga strukturer), en nivå som anses lämplig för att analysera sociala organisationer och institutioner.

1.5 Teori

Den teoretiska referensramen utgår från den tyska sociologen Jürgen Habermas teori om *system* och *livsvärld* - ett begreppspar som är en del i hans större samhällsliga teoribildning som även innefattar kommunikation, ekonomi, byråkrati och rationalitet. Han samlar detta i två utgivna verk av *The Theory of Communicative Action*.^{18 19}

18 Jürgen Habermas 1981.

19 Jürgen Habermas 1987.

1.6 Empiri och metod

Empiriska data i denna uppsats består av intervjuer och observationer. Datamaterialet är samlat från två organisationer som arbetar med oförutsägbara händelser. Den ena kallad *assistansbolaget*, arbetar med bland annat vägassistans (bilbärgning etc.) och den andra, kallad *vaktbolaget*, har till uppgift att hantera en annan typ av störande händelser såsom inbrott, åverkan och visst våld. Jag använder dessa namn för organisationerna utifrån etiska aspekter (se avsnitt 4.7).

1.7 Begreppsdefinitioner och avgränsningar

1.7.1 (Att) Organisera

Att *organisera* något kan beskrivas som att anordna, sätta igång och sammansluta sig.²⁰ En organisering har av Ahrne och Papakostas vidare definierats som att handla om att konstruera, fördela och bevara en uppsättning kollektiva resurser - resurser som individer inte kan upprätthålla på egen hand.²¹ Tillgängligheten till dessa resurser är avgränsad - de är inte till för vem som helst. Vad som också karakteriserar organisering är det tryck från människor som uppkommer då de vill känna till andra människors status ifråga om tillhörighet till organisationer²² och att denna vår *önskan* om att andra människor skall ha en tillhörighet och behovet av att känna till denna, är verktyg vi har för att minska osäkerhet i relationer med andra människor i det sociala landskapet. Max Weber diskuterar också organisering och menar att en social sammanslutning skall kallas en *organisation* om denna sammanslutning är just sluten eller tydligt reglerar tillträde för utomstående.²³

1.7.2 Oförutsägbarhet

Begreppet oförutsägbarhet behöver också specificeras här. En definition på *oförutsedd*

20 "Organisera", *Svenska Akademiens ordlista över svenska språket*, Uppl.10:6 (Stockholm: P. A Norstedt & Söners Förlag, 1982).

21 Ahrne & Papakostas 2014, s. 21.

22 ibid. s. 22–23.

23 Max Weber, *Ekonomi och Samhälle: förståendesociologins grunder. 1, Sociologiska begrepp och definitioner. Ekonomi, samhällsordning och grupper*. (Lund. Argos, 1983), s. 34.

ger "som man icke förutsett, räknat med vid uppgörandet av en viss plan o. d., oförmodad".²⁴ Den engelska definitionen av *unpredictable* visar att begreppet dels handlar om att inte känna till något i förväg och dels att något tenderar att bete sig på ett sätt som inte kan förutses.²⁵

1.7.3 Organisatoriska verksamhetsområden för jouruppdrag

Denna studie kommer att fokusera på jourverksamheter och det arbetsinnehåll som karaktäriseras av *responsivitet*.²⁶ Jour-begreppet används inte här som att arbeta i beredskap eller på distans - att "ha (bak)jouren" och vara "standby". Här innebär jour istället att arbetet i sig handlar om verksamheter där man ständigt är nåbar, dygnet runt.

1.7.4 Förutsägbara och oförutsägbara händelser

En oförutsägbar händelse kan tänkas vara av många olika slag, både i *tid* (t.ex. episod), och *rum* (t. ex. en avspärrning) och ha olika *omfång*, spridning och inbegripa olika antal varelser - djur, människor, fysiska föremål etc. Här måste vi göra en distinktion mellan *planerade*, *regelbundna* och *förutsägbara händelser* såsom en prognostiserad växande orkan på Atlanten, en kommande förlossning, ett väntat dödsfall eller att en buss ankommer samma hållplats regelmässigt vid ungefär samma klockslag varje tisdag. De *oförutsägbara händelserna* skiljer sig på det sätt att de dyker upp, plötsligt uppstår och på ett helt annat sätt inträffar och kan tänkas hanteras psykologiskt men också socialt annorlunda. Värt att tillägga är att händelser som kan vara oförutsedda hos en del kan vara förutsägbara hos andra - det beror helt på vilken information man har tillgänglig. Wicks och Sutcliffe²⁷ har definierat den oförväntade händelsen som att den kan anta tre former: (1) en händelse som var förväntad uppstår, (2) en händelse som inte var förväntad uppstår samt (3) en otänkbar händelse som uppstår.²⁸ Vidare har England et.

24 "Oförutsedd", Svenska Akademiens Ordbok, https://www.saob.se/artikel/?seek=of%C3%B6rutsebar&pz=6#U_O283_160290 [hämtad 2018-10-02]

25 "Unpredictable", Merriam Webster, Merriam-Webster Dictionary, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/unpredictability> [hämtad 2018-10-02].

26 Detta begrepp uppfattar jag vara vanligt förekommande i denna bransch och består i ett arbetssätt med hög tillgänglighet, snabb allokering av resurser med direkta åtgärder.

27 Kathleen E Sutcliffe & Karl E. Weick. *Managing the unexpected: resilient performance in an age of uncertainty*, 2 uppl. (San Francisco: Jossey-Bass, 2007).

28 *ibid.* s. 27–29.

al.²⁹ definierat den oförutsedda händelsen som okänd på förhand och menar att den naturliga också kan anta en form av låg eller hög sannolikhet samt att de mänskliga händelserna dels kan vara avsiktliga, exempelvis en terroristattack eller oavsiktlig som en bilolycka.

För att öka förståelsen för dessa händelser kan vi dela in dem i tre typer. Dels har vi de *emergenta* (*emergent*) händelserna som bara ”dyker upp” och ”uppstår”.³⁰ Denna händelse kan tänkas uppstå och träda fram, men behöver nödvändigtvis inte göra det (jfr. engelskans emergency). Dels finner vi den *divergenta*, (*divergent*) händelsen som påvisar skiljaktigheter och avvikelser från standard.³¹ Till detta kan vi ansluta den *kontingenta* (*contingent*) tillfälliga händelsen som inträffar som ett slags bihang till något annat och kan hänföras till en händelsekedja, händelseförlopp och/eller händelseutveckling.³² Händelser inom en jourverksamhet som exempelvis ett larm skulle kunna innehålla alla dessa typer. Dels kan de vara oförutsedda där de avviker från det normalt förväntade samt att de kan ses som en länk i en kedja eller förlopp och vara resultatet av det som tidigare inträffat och orsaka påföljande händelser. Eller så kan händelserna vara förväntade.

Erving Goffman klassificerar händelser som ödesdigra (*fateful*) i det att de får problematiska och/eller allvarsamma konsekvenser samt att andra ”inkonsekventiella” (*eventfulla*) händelser däremot inte ger några som helst avtryck, utan går obemärkt förbi i något vad han kallar ”killed moments”³³. Dessa senare händelser skulle när det gäller jourverksamheter kanske kunna karakteriseras av att de just bara är händelserika ”i sig själva” och expanderar inte vidare i tid. Denna typ kan här innefatta en begränsning i form av lägre grad av engagemang, upptagenhet och fördröjningar i verksamheten och/eller att den exempelvis inte medför rumsliga justeringar i personalstyrkan på samma

29 Juan England et. al. “The vulnerability of structures to unforeseen events”, *Computers and Structures* 86 (2008), s. 1042-1051.

30 “Emergence”, Norstedts engelska ordbok (Stockholm: P. A Norstedt & Söner, 2001)

31 “Divergence”, Cambridge Dictionary <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/divergence> [hämtad 2018-10-02].

32 “Contingent”, Norstedts engelska ordbok (Stockholm: P. A Norstedt & Söner, 2001)

33 Erving Goffman, *Where the Action is in Interaction Ritual – essays in face-to face behavior*. (New Brunswick-New York: Aldine Transaction, 2005), s. 149–270;162–165.

sätt som en "ödesdiger" (fateful) händelse kanske kan göra. Ett stort antal larm och inkommande jouruppdrag kan här alltså karaktäriseras som en del i det "vanliga arbetet". På samma sätt kan det i dessa verksamheter rimligtvis förekomma allvarsamma händelser som dock får en del konsekvenser. Är dessa allvarsamma händelser också standardiserade i dessa organisationer kan man fråga sig.

1.8 Uppsatsens disposition

Uppsatsen är disponerad på följande sätt: Kapitel 2 innehåller en genomgång av tidigare forskning på området. Fokus ligger här på litteratur som diskuterar risker, larmkommunikation och katastrofer. Kapitel 3 redogör för uppsatsens teoretiska perspektiv med utgångspunkt i begreppsparet system/livsvärld. Kapitel 4 beskriver den metod som använts, det vill säga semi-strukturerade intervjuer och deltagande observation. Metodkapitlet diskuterar också de analysverktyg som använts, metodens implikationer samt etiska aspekter. I kapitel 5 presenteras uppsatsens analys och resultat där standardiserat och systematiserat arbetsinnehåll ställs emot det direkt mellanmännliga. Till detta diskuteras också olika situationer av oförutsägbarhet samt tekniska och digitala perspektiv. Uppsatsen avslutas med en diskussion och rekommendationer för vidare forskning i kapitel 6.

2. Tidigare forskning

I eftersökningar (se redogörelser i avsnitt 4.1) om vad som tidigare skrivits om att organisera oförutsägbarhet i jourverksamheter har jag funnit nedan material.

2.1 Larmcentraler

Psykologen och lektorn i företagsekonomi, tillika räddningsforskaren Rebecca Stenberg³⁴ vid Linköpings Universitet har undersökt kommunikation i larmcentraler. Hon problematiserar olika larmtjänster och beskriver fältet som *komplext, intensivt* och *mångfacetterat*. Organisationen skall hantera demografiska förändringar, ökad kostnadseffektivitet, mer gränsöverskridande verksamheter samt ökad teknologi där "larmbranschen" är under kraftig utveckling och tillväxt. Hon talar om larmkedjor där flera olika aktörer är inblandade - alltifrån skadad och nödställd person till inringare, operatör och den till platsen utsända räddningstjänsten. I branschen förekommer inte bara nödanrop utan också automatlarm, inbrottslarm, trygghetslarm och olika typer av jourfunktioner och därtill ett stort antal nya certifierade larmcentraler - något som medfört att det skapas oklarheter mellan olika aktörer i kedjan, exempelvis vem som leder insatsen och hur kommunikationsvägarna skall gå. En annan aspekt Stenberg tar upp gäller det som handlar om "ovanliga olyckor i besvärlig terräng och miljö, utanför storstadsområdena - där blir det genast mer komplext."³⁵

I en artikel om larmoperatörer diskuterar sjukvårdsforskaren Kerstin Forslund et. al.³⁶ jourarbete från ett fenomenologiskt-hermeneutiskt perspektiv. Här sker en tolkning av larmoperatören både som operatör och som människa. Frustrationer förekommer vid oklarheter kring medicinska symptom och att inte "kunna greppa hela bilden". I Stenbergs rapport framgår också att det uppstår kommunikationssvårigheter (både för inringare och operatör) när inringaren bar på något funktionshinder, sjukdom eller vid förekomst av språkförbistringar. Förvirring fanns i situationer när medicinsk terminologi

34 Rebecca Stenberg, "Alarmering, larm och larmkedjor - ett komplext organisatoriskt fält." Rapport /Centrum för forskning inom respons och räddningssystem (CARER). 15 (2016) Linköpings: Linköpings Universitet.

35 ibid. s. 22.

36 Kerstin Forslund et. al., "Operators' experiences of emergency calls", *Journal of Telemedicine and Telecare* 10:5 (2004), s. 1-8.

var svårtolkad, exempelvis när ambulanspersonal ringer in på fel telefonlinje samt vid psykiskt påfrestande larm om exempelvis barn. Särskilt vid de allvarligare fallen identifierade sig operatören med personen som var drabbad - det kunde varit ens eget barn, förälder eller en nära släkting. Vidare diskuteras karaktärsdrag. Operatören förväntades ha egenskaper som "att finna det goda i den mest tragiska situationen" En särskilt positiv känsla i arbetet var när inringaren förstod instruktionerna och var kapabel att handla i en extremt stressad situation. Forslund menar vidare att *intuition* och *erfarenhet* också är något som kom fram på så sätt att operatören kunde "scanna av" stämningen i den aktuella situationen. *Utbildning* och *erfarenhet* tillsammans med verbal och annan social kommunikation skapade en stabil social arbetssituation. Just osäkerhet och oförutsägbarhet orsakade stress. Det viktiga var att kunna förstå, kontrollera och ta ett beslut. Personliga kvaliteter, förvärvade erfarenheter tillsammans med en balanserad arbetssituation var centralt - detta eftersom känslan av ansvar för någon annans liv verkar sätta stark press på yrkesutövarna. Ofta skall en intellektuell och känslomässig bedömning göras under mycket kort tid, något som i många fall var komplext och svårt.

Larmoperatörernas situationsförståelse och meningsskapande har undersökts i en studie av Alexander och David Öjelid.³⁷ De har analyserat ett så kallat operatörskluster i samverkansprojektet "*Samverkan Stockholmsregionen*".³⁸ Denna organisation är upprättad i ett fysiskt rum där alla parter hanterar inkommande larm i situationer där svåröverskådliga och parallella arbetsverktyg (flertalet skärmar, telefoni och radiohantering) skapade en del oklarheter. Vad författarna fann i sin undersökning var att *intuitiv förståelse*, alltså att söka efter ledtrådar som bekräftar antaganden eller att koppla nuläget till *tidigare erfarenheter* för att förstå om situationen är allvarlig eller ej var avgörande. Magkänsla, aningar och fingertoppskänsla var här viktigt. I anslutning till detta nämns rimligheten, alltså det slags intuitiva beräknande sannolikhetstänk som behövs för att förstå situationen. Till detta ansågs det *sociala samspelet* utifrån verbal kommunikation, symbolik, gester och kroppsspråk vara viktigt. Här handlar det mer om

37 Alexander och David Öjelid, "Hur kan vi veta vad vi gör innan vi har gjort det - en kvalitativ studie om hur larmrapportörer konstruerar situationsförståelse", kandidatuppsats (Östersund: Mittuniversitetet. Risk och krishanteringsprogrammet, 2017) s. 1–57.

38 *ibid.* s. 5.

personliga relationer, sociala signaler samt branschrelaterat språkbruk. I detta framkommer element att personalen söker efter en *gemensam bild av situationen* där man uppfattar, förstår och agerar likadant i samma typ av händelser.³⁹ Personalen vill så att säga lösa oklarheter på egen hand. Deras studie visar också att den geografiska positionen var avgörande i den mening att det var mer viktigt att veta *var* någonting har inträffat än exakt *vad* som har hänt.

2.2 Katastrofer

I *Social Organization under Stress - A Sociological Review of Disaster Studies*⁴⁰ har Allen H. Barton problematiserat vad som händer i ett samhälle vid större katastrofer (översvämningar och virvelstormar etc.).⁴¹ När det gäller de rent *organisatoriska* aspekterna i ett katastroftillstånd talar Barton om att larmsystem, räddning, skydd, vård, försäkringar och stöd är uppgifter som organisationen eller institutionen förväntas hantera i denna typ av situation. Organisationer arbetar med att renodla eller kodifiera katastrofliknande händelser och räddningsaktionen startar oftast med de som är fysiskt nära, oavsett roll. Organisationer anpassade för katastrofer kan vara försenade, feldirigerade och diverse problem med organisationens anpassning kan leda till onödiga skador. Något Barton tar upp som en aspekt som eventuellt kan relateras till jourverksamheterna kan vara den om att *återställa och återupprätta den sociala ordningen*⁴². Jag diskuterar detta närmare i diskussionskapitlet.

Samarbetskapaciteten i katastrofforskningen har uppmärksamats av Lai Yu-Hung Allen⁴³ vid enheten för Public Policy, Singapores Nationella Universitet. Han har studerat tsunamikatastrofen i Asien 2004 och jordbävningen i kinesiska Wenchuan 2008 via det taiwanesiska röda korset (TRC). Denna organisation har till uppgift att snabbt

39 *ibid.* s. 34.

40 Allen Barton, *Social Organization under Stress: A Sociological Review of Disaster Studies*. Washington: (National Academy of Sciences - National Research Council, 1963)

41 Barton beskriver kollektiv stress utifrån omfattning, tidsdimension och grad av förberedelse. Dessa element var avgörande för att förstå katastrofsituationen socialt. Även social distans och altruism verkar samvariera på det sätt att vi exempelvis identifierar oss mer med vår sociala grupptillhörighet utifrån bl.a. vetenskap om vad den andra har förlorat, distansen till skadeplatsen samt att motiv för att hjälpa bygger på sympati utifrån distans, men också utifrån moral och ideologi (*ibid.* s. 3-5; 70-71).

42 *ibid.* s. 73.

43 Lai Yu-Hung Allen, "Organizational Collaborative Capacities in Disaster Management: Evidence from the Taiwan Red Cross Organization", *Asian Journal of Social Sciences* 39 (2011), s. 446-468.

respondera på allvarliga större händelser. Allen skriver om ett *effektivt ledarskap* som viktigt för att reglera och organisera gemensamma och individuella ansträngningar samt främja beslutsfattande. Ledarskapet har också en viktig uppgift i att rama in problem, utveckla mentala modeller och skapa mening, tydliggöra visioner samt att fastställa allvaret i en situation.⁴⁴ I hans jämförelse mellan dessa två katastrofer antog TRC vid tsunamikatastrofen 2004 en *oklar roll* med en mer *formell* bilateral systematisk funktion och avsaknad av direkt ansvar. Fyra år senare hade TRC utvecklats till att vara en mer *flexibel, informell* och *adaptiv* som organisation. De fick en nyckelroll i att hjälpa till med tekniska, finansiella och logistiska uppgifter. Under den senare katastrofen tog organisationen dessutom initiativ till gemensam samverkan mellan flertalet organisationer, vilket inte var fallet 2004. *Kommunikationen* skiljde sig dessutom mellan dessa katastrofer. Under tsunamin förlitade sig TRC på *formella* andrahandskällor för information, exempelvis media, för att skapa sig en bild av händelsen. Detta orsakade förseningar i tilldelning av hjälpresurser samt att vissa områden helt glömdes bort. Fyra år senare var kommunikationskanalerna öppna, flexibla och *informella*. Organisationen blev direkt involverad i katastrofen och hade snabb möjlighet att bedöma omfattningen. Detta om formellt (rationellt?) och informellt (socialt?) kommunikativt handlande kan i viss mån relateras till system och livsvärld som jag utvecklar i nästa kapitel.

44 *ibid.* s. 449; 463.

3. Teoretisk referensram: System och Livsvärld

För att kunna svara på denna uppsats frågeställning om hur oförutsägbarhet organiseras använder jag mig av den tyske sociologen Jürgen Habermas teori om begreppsparet system/livsvärld. Han är förankrad inom Socialforskningsinstitutet i Frankfurt, senare kallat Frankfurtskolan och har teoretiserat kommunikation och rationalisering. Habermas relaterar de två perspektiven om system och livsvärld till det moderna samhällets kontext. Denna teoribildning innehar perspektiv om bredare politiska och ekonomiska strukturer om det Habermas kallar systemets kolonisering av livsvärlden. I denna uppsats används inte detta senare perspektiv primärt utan fokus ligger huvudsakligen på att analysera ett system och en livsvärld som två olika slags strukturella nivåer som möts inne i en organisation.

3.1 System

Vad Habermas menar om det han kallar *system* diskuterar Eriksen och Weigård⁴⁵ som något som justerar och tar hand om det oklara. Systemet står för ordning i en (annars) kaotisk värld och bär funktionen av att reducera komplexitet och uppfylla ett slags framgångsinriktade handlingar med överlevnad som mål. Habermas går lite längre och menar att syftet i dessa system inte är en korrespondens mellan *intentioner* och konsekvenser av handlanden samt att systematiska handlanden sällan är avsiktliga och ibland även är okända för de som utför dem (något jag återkommer till i diskussionskapitlet). I systemets undersystem, bestående av ekonomi och byråkrati (se figur 3.1) förekommer krav på funktionsförmåga, effektivitet och strategisk rationalitet som något primärt hos aktörerna och här råder icke-normativa premisser och utfall här anses sakna subjektiv mening. Habermas kallar detta *systemintegration* och beskriver hur systemet bygger på en struktur av materiell reproduktion och han menar att systemkonceptet bör begränsas och koncentreras till områden där det *enbart* är institutionaliserat och ej berör det direkt mellan-mänskliga.⁴⁶

45 Odvar E. Eriksen & Jarle Weigård, *Understanding Habermas – Communicative Action and deliberative Democracy*. (New York: Continuum, 2003), s. 90

46 Till skillnad från Talcott Parsons menar Habermas att systemkonceptet bör begränsas och koncentreras till områden där det enbart är institutionaliserat. (ibid. s. 97).

3.2 Livsvärld

Livsvärlden beskrivs av Habermas som pragmatiska relationer kopplat till språk och kommunikation av någonting i den *objektiva* -, den *sociala* -, och den *subjektiva världen*.⁴⁷ Den objektiva världen representerar det antalet enheter om vilka vi kan uttrycka oss via olika påståenden. Den sociala består i summan av de legitimerade och reglerade mellanmänskliga, interpersonella relationerna. Den subjektiva å sin sida står mer för totaliteten av antalet erfarenheter som talaren har privilegierad tillgång till och som hen kan utöva inför en publik.⁴⁸ Habermas beskriver här hur talaren och lyssnaren i en kommunikation använder ovan tre världar via ett referenssystem som verktyg för att arbeta fram en tolkningsram inom vilket de "karvar ut" sin gemensamma definition av situationen. Detta kommunikativa handlande menar han, i varierande grad, alltid är något inbäddat inom dessa världar - samtidigt:

"A situation is a segment of lifeworld contexts of relevance [Verweisungszusammenhänge] that is thrown into relief by themes and articulated through goals and plans of action: these contexts of relevance are concentrically ordered and becomes increasingly anonymous and diffused as the spatial and social change grows."⁴⁹

Habermas definierar livsvärlden här ovan utifrån *relevans* och *kontext* och pekar på formen och innehållet. Han förtydligar detta genom att beskriva att livsvärlden består av en föränderlighet som definieras utifrån ett *tema*, en *plan* och en *horisont*.⁵⁰ Ett planerat möte i en organisation rör exempelvis att någon skall tala till andra, en information skall kanske kommuniceras ut och eventuellt skall något förtäras på plats. Denna handlingssituation innehåller element som (1) fält av verkliga behov för ömsesidiga och gemensamma förståelser (2) verkliga valmöjligheter (3) förväntningar på mötet (vilka resultat skall uppnås?) (4) status hos olika personer (nyanställd, ledare etc.) (5) rumslighet (avstånd till lokalen) och (6) behörighet (tillgänglighet) I denna handlingssituation kan det uppkomma fall eller störningar/avbrott som att möteshållaren blir sjuk eller att det kommer för få anmälda till mötet. Temat, planen och horisonten rör alltså här en social kontext om vad som är *relevant*. Habermas försöker här beskriva

47 Jürgen Habermas 1987, s. 120.

48 *ibid.* s. 120.

49 *ibid.* s. 122.

50 *ibid.* s. 123.

hur handlingssituationen är föränderlig i det att gränser närhelst kan överstigas då nya situationer uppstår. I detta poängterar han vikten av *det talade språket* som ett avgörande verktyg för att skapa en *förståelse* av livsvärlden:

"Every new situation in a lifeworld composed of a cultural stock of knowledge that is 'always already' familiar. Communicative action can no more take up an extramundane position in relation to their lifeworld, than they can in relation to language as the medium for the processes of reaching understanding through which their lifeworld maintain itself. In drawing upon a cultural tradition, they also continue it"^{51 52}

Jürgen Habermas syn på livsvärlden skiljer sig även åt från Mead och Blumer, vilka beskriver livsvärlden som subjektiv, hämtad ur dels symbolisk interaktionism där rollspel är framträdande och dels ifrån socialpsykologin. Deras teoretiska utgångspunkter bör införlivas och utarbetas inom språkligt förmedlad kommunikation för bättre förståelse, menar Habermas.⁵³ En kommunikation som kan stoppa koloniseringsprocessen.

3.3. Koloniseringsprocessen

I relation till ovan bör vi även nämna Habermas diskussion om vad som händer om det uppkommer störningar eller påverkan av de socialt naturliga reproduktionsprocesserna i livsvärlden. Vad han menar med kolonisering av livsvärlden har att göra med en förhållandevis modern utveckling. Habermas problematiserar den moderna västerländska samhällsutvecklingens fokus på mål-rationalitet som något som försvårar kommunikationen i det sociala livet.⁵⁴ Han menar här att systembaserad ekonomi och byråkrati ersatt social interaktion. Systemintegrationen sipprar så att säga ned i den sociala livsvärlden på ett unikt och nytt sätt - och får en hel del konsekvenser därtill. Det kan så ske eftersom rationellt handlande ökar successivt på det sätt att det skapas komplexa strukturer i det vardagliga livet. Det sociala livet blir som Ahrne och

51 ibid. s. 125.

52 Habermas definition av livsvärlden skiljer sig också ifrån den fenomenologiska definitionen som Alfred Schütz har teoretiserat. Habermas kritiserar Schütz för att inte använda sig av just den kommunikativa och språkliga förståelsen av vad livsvärlden konstituerar socialt - livsvärlden är inte subjektiv, den är *intersubjektiv*. En subjektiv erfarenhet av livsvärlden bör alltså förklaras ur det kommunikativa, språkliga handlandet och kopplas loss från det filosofiska och psykosociala perspektivet där det senare hanterar en individuell subjektiv psykologisk upplevelse. (ibid s. 130–31).

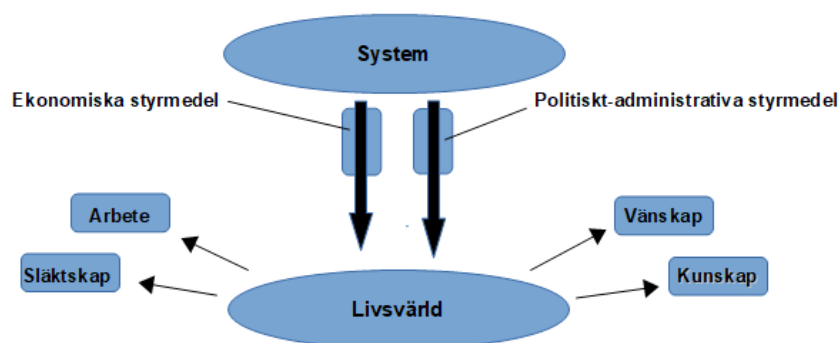
53 ibid. s. 140.

54 Eriksen & Weigård 2003, s. 11.

Papakostas nämner, fragmenterat och fragilt.⁵⁵ (jfr. avsnitt 1.1.1, neo-modernitet).⁵⁶

Det är alltså i och med statsbildningen som det specifika och det ordinära inom en social enhet inkräktar på livsföringen inom den aktuella gruppen. Det är framförallt under förhållanden av politisk dominans som vertikal differentiering skapas och får en ny inverkan på det sätt att status och rangordning införs i en social kontext. Statusgrupper som exempelvis militär och landägare bildas i relation till bönder och fiskare.⁵⁷ Ägodelar blir maktmedel. Vidare visar Habermas, med hjälp av Lawrence Kohlberg hur den sociala evolutionen har utvecklat medvetandegraden, eller kompassen kring moral och rätt⁵⁸ där en förväntan blir en norm som sedan blir en princip. Komponenter som alltså i grunden befinner sig i livsvärlden och tidigare intern kontroll (i en social grupp) har knoppats av och utvecklat sig till självständiga externa rationaliserade krafter som anläggs i ett externt förhållande till den sociala gruppen.

Figur 3.1



Figuren 3.1 ovan är min illustration av hur denna kolonisering påverkar det vardagliga livet i form av släktskap, arbete, vänskap och kunskap. Dessa komponenter har här

⁵⁵ Ahne & Papakostas 2014, s. 168.

⁵⁶ Habermas jämför vidare det moderna samhället med äldre stamsamhällen som socialantropologisk forskning undersökt. De senare är inte införlivade i en stat och består av kollektivt delade homogena livsvärldar. Stamsamhällena karaktäriseras istället av, med dagens mått, unika släktskaps- och mytologiska strukturer där starka referenspunkter för individen råder - kärnfamilj och äktenskap är här garantier för säkerhet och överlevnad. Denna sociala enhet skapar något vad Habermas kallar en total institution där en enkelhet och tydlig gränsdragning råder i rollfördelningen. Socialt medlemskap baseras här enbart på kön, generation och härkomst. Institutionen konstituerar moral, i form av dygder och värderingar såsom lojalitet, ärlighet och ömsesidigt stöd samt framförallt vänskap. Det unika med dessa arkaiska samhällen är deras exkluderande av strategiskt handlande. En viss form av organisering och delegering av uppgifter kan dock ske, men dessa specialiseringar begränsas till att gälla inom gruppens gränser. (Habermas 1987. s. 156; 158).

⁵⁷ ibid. s. 169.

⁵⁸ ibid. s. 174.

”knoppats av” och kan ses som ett komplement till Habermas tre modeller.⁵⁹ Pratar vi om organisationer är det värt att nämna Rupesh Shahs avhandling⁶⁰ om hur system och livsvärld kan ses utifrån icke-statliga organisationer, NGO:s (non-governmental organizations). Denna typ av organisation med dess specifika inriktning på hängivenhet har, om än motvilligt, dragits in i denna process som Shah illustrerar med att medlemmar oreflekterat drar nytta av en ekonomisk, komplex och rationell kompensationsstruktur. Lönen bidrar så att säga till att de alla kan betala sina banklån.⁶¹ Han poängterar också att det i organisationen utvecklas en differentiering där expertis, professionalism och marknadsaktiviteter såsom konkurrens tar plats.⁶² Både Habermas och Shah beskriver här en underliggande spänning i det att systemet och livsvärlden, inte längre, bygger på *förankring* och *initierade* premisser, att förändringar inte utgår från grunden i den sociala ordningen. Jag återkommer mer om detta i diskussionen.

3.4 System och livsvärld i en jourorganisation

Den traditionella makrosociologiska nivån skulle kunna ses i ljuset av vad Habermas kallar system och på motsvarande sätt kan livsvärlden motsvaras av det som ofta analyseras via mikrosociologin - den närmare, direkta sociala interaktionen. Arbetsplatser, som jourorganisationer utgör, skulle här kunna betraktas som en miljö som *länkar samman* den sociala integrationen i livsvärlden med den systematiskt politiska integrationen utifrån vad Habermas teoretiska begreppsbyggnad behandlar. Detta sätt att resonera påminner om vad Mats Franzén talar om i hans analys av stadsmiljöer.⁶³ Ett socialt avgränsat utrymme (som en arbetsplats) utgör skulle kunna vara en intressant miljö för att analysera förhållandet mellan systemet och livsvärlden. Detta förhållande relaterar till det slags meso-strukturella nivå som Thomas Brante skriver om⁶⁴ Franzén definierar detta rum (plats, område, kvarter etc.) som en miljö som

59 *ibid.* s. 142-44.

60 Rupesh Shah, *Relational Praxis in Transition Towards Sustainability: Business-NGO Collaboration and Participatory Action Research*, doktorsavhandling (Bath, Somerset: University of Bath, 2001), s. 278-307.

61 *ibid.* s. 295.

62 *ibid.* s. 292-295; 297

63 Mats Franzén, *Den folkliga staden: Söderkvarter i Stockholm mellan krigen*. (Lund: Arkiv, 1992).

64 Brante beskriver väl hur meso-sociologi kan ge en bild av den länk mellan makro och mikro som behövs för att bättre förstå framförallt organisationer och nämner ett antal mekanismer (interna och externa) som jag inte skall utveckla här. Han har en poäng i det om institutionell tröghet och att organisationer utvecklas i en interinstitutionell kontext ((Thomas Brante ”Sociologi”, i *Diskussioner om*

kan koppla ihop den sociala integrationen i livsvärlden med den systematiskt politisk-ekonomiska integrationen.⁶⁵ Sociologiskt skulle alltså en arbetsplats kunna ge en bra förståelse för där det direkta arbetet med oförutsägbara händelser länkar samman det systematiska makro med den mellanmännsliga mikrostrukturerade livsvärlden.

3.5 Sammanfattning teori - system och livsvärld

Kontentan i Habermas modell om system och livsvärld och dess kolonisering därtill består i huvudsak om vikten i det socialt mellanmännsliga *kommunikativa handlandet* i form av en *konsensusetablerad språklig dialog*. Denna kommunikativa rationalitet bygger på en social "*subjekt-subjekt-relation*" istället för en mål-rationell kommunikation med relationen *objekt-subjekt*.^{66 67}

Denna teori om hur systemet koloniserar den sociala livsvärlden kanske kan appliceras på en organisation som arbetar med att organisera oförutsägbarhet. Den centrala grundtanken om differentieringen eller uppdelningen av samhällsfunktioner är att de måste, som Habermas åsyftar och som jag tidigare nämnt, vara lokalt förankrade i livsvärlden och ha sin intention och utgångspunkt där:

"[...] I shall speak of *communicative* action whenever the actions of the agents involved are coordinated not through egocentric calculations of success but through acts of reaching understanding. In communicative action participants are not primarily oriented to their own individual successes; they pursue their individual goals under the condition that they can harmonize their plans of action on the basis of common situation definitions."⁶⁸

"[...] Agreement rests on common *convictions*. The speech act of one person succeeds only if the other accepts the offer contained in it by taking (however implicitly) an "yes" or "no" position of validity claim that is in principle criticizable."⁶⁹

samhällsvetenskap. Gränser, innehåll, framtid. (Lund: Samhällsvetenskapliga fakulteten Lunds Universitet, 2004), s. 9-14.)

65 Franzén 1992 s. 38.

66 Eriksen & Weigård 2003. s. 4.

67 Habermas teoretiska begreppsbyggnad kring kommunikativt handlande startar egentligen i den första volymen av *The Theory of Communicative Action* och beskrivs som mycket komplex där han inhämtar insikter utifrån Max Webers tankar om rationalisering, väst-marxisternas förtingligande och alienation samt att Habermas även införlivar aspekter som bl.a. språk, religion och juridik. Eriksen och Weigård menar att teorin bidrar till en generaliserande bredd och omfång och samtidigt ett fundamentalt djup i samhällsforskningen (Eriksen & Weigård, 2003. s. 10–11).

68 Jürgen Habermas 1981, s. 285–286.

69 *ibid.* s. 287.

Inom en organisation som arbetar med larmärenden kan eventuellt arbetsinnehållet anta denna form av standardiserande och systematiserande arbetssätt utifrån det Habermas kallar systemintegration. Det är den ena sidan. Den andra skulle kunna ses utifrån vardagsverkligheten i det direkta arbetet. Människor som är delaktiga i en organisation eller annan sammanslutning agerar i relation till sina arbetskamrater i arbetsplatsens kommunikativa livsvärld via sina personligheter, språk och kultur via tal, skrift och kroppsspråk (jfr. Öjelid i avsnitt 2.1). Här ser vi det som kännetecknar vad Habermas kallar en *social integration*. Han lyfter att nyckeln till att hantera dessa två strukturella nivåer bygger på *kommunikation*, detta förklarar jag mer i diskussionen.

4. Metod

I detta avsnitt kommer jag redogöra för hur jag gått tillväga, från selektering av tidigare forskning, val av teori och metod samt hur jag arbetat med analysverktyg i min empiriska data. Därefter presenteras informanterna samt en reflektion kring etiska och metodologiska aspekter.

4.1 Informationssökning, nyckelord och begrepp (tidigare forskning)

För att få en bra bild av vad som inbegriper att organisera det oförutsedda och för att problematisera frågeställningen är det viktigt att undersöka vad som tidigare har skrivits på detta tema. Jag började med att skriva ner begrepp och ämnen spontant jag kom att tänka på utifrån frågeställningen och utförde sedan systematiska sökningar⁷⁰ på svenska och engelska av litteratur och tidigare forskning på ämnet. Jag fick träffar på olika typer av *händelser*⁷¹ (förväntade och oförväntade etc.), om *organisationer* och dessas relation till händelser och *social förändring* i nutida samhällsutveckling⁷² samt litteratur som beskrev arbetssituationer för personal på *larmcentraler*.⁷³ Ytterligare ett spår problematiserade *risk*⁷⁴ som fenomen och var relevant via beskrivningar av en samhällsutveckling där risken och hotet utifrån industriella, teknologiska och ekologiska referensramar belyses. Vidare fann jag litteratur som specifikt hanterar *olyckor* och *katastrofer*,⁷⁵ utifrån bland annat social tillhörighet och social organisering.

70 Databaser: Libris, Söder Scholar, Google Scholar, DiVA, SwePub, Jstor och Proquest (Sociology Database).

71 Goffman 2005.

72 Ahne & Papakostas 2014.
Sztompka 1993.
Murthy 2012.
Power 2007.

73 Stenberg 2016.
Öjelid & Öjelid 2017.
Forslund et. al. 2004.

74 Beck 2005.
Hardy 2016.

75 Barton 1963.
Allen 2011.

Jag sökte på begrepp som händelse (event) med tanken om *vad* som händer och *hur* denna händelse uppstår. Här sökte jag på oförutsägbarhet (unpredictability), plötslighet (suddenness), oberäknelighet (unforeseen) med mera. Detta är dock enbart den ena sidan av problemställningen - jag behövde även ta reda på *var* och hos *vem* eller *vilka* dessa händelser skulle kunna vara relevanta. Här valde jag nyckelord och begrepp som jourtjänster och jourverksamhet (on-call, standby, on-site), operationer (operations), räddning (rescue), larmcentral (emergency -, alarm central), bevakning (supervision). Träffar med mer relevanta resultat, inbegripande mer om arbetslivets organisering uppkom när jag bytte ut sökningarna ovan om det plötsliga till att istället omfatta det som handlar om att planera (planning), reglera (regulate) och organisera (organize) etc.

4.2 Val av teoretisk referensram (system-livsvärld)

Varför då välja begreppsparet system och livsvärld för denna studie? Tankar om att arbetssituationer består i två delar, dels i en systematisk och standardiserad procedur i en slags övergripande systemkommunikation utifrån villkor, regler etc. Därtill kan ses en social kommunikation på det sätt att en stor del av arbetet också behöver kommuniceras verbalt på olika sätt via exempelvis möten, diskussioner och att man "bollar idéer" etc. Frågor om vad man kan förutse och vad som inte går att prognostisera intresserade mig. En arbetsplats kunde kanske vara intressant just för att den kanske kunde illustrera ett slags mesoförhållande till den övergripande *makrostrukturen* och den direkta *mikrostrukturen* (som nämnt i avsnitt 3.4).

4.3 Urval

En bit in i studieprocessen kontaktade jag flertalet organisationer, däribland en störningsjour, två hemlarmsföretag, ett vaktbolag, en bärgningsjour samt en låsjour, för att undersöka intresse om ett deltagande i studien. Ett *vaktbolag* och *assistansbolag* kunde tänka sig att medverka. Perspektivet på frågeställningen om oförutsägbarhet blir i och med detta begränsad till att handla om vaktbolagets arbete med ordningsstörningar av ibland förekommande kriminell karaktär såsom hot, våld och skadegörelse. Även fastighetsrelaterat arbete (fastighetsjour) förekommer hos dem. Assistansbolaget är å

sin sida begränsat till att primärt hantera trafikincidenter. Andra typer av jourverksamheter såsom räddningstjänst (blåljusassistans) samt jourhavande sociala stödfunktioner, såsom jourhavande medmänniska eller jourhavande präst, uteslöts. En kontrast mellan de valda organisationerna är att verksamheterna hanterar olika geografiska områden där vaktbolaget i huvudsak opererar i ett urbant storstadsområde och assistansbolaget har hela Sverige som arbetsfält, där mer regionala och lokala förutsättningar påverkar. Urvalet var selektivt utifrån att jag ville att jouruppdragen skulle hantera olika typer av oförutsägbarhet.

4.4. Jourorganisationer som informanter

4.4.1 Assistansbolaget

Denna organisation hanterar ett flertal olika typer av jourtjänster, där vägassistans i form av bärgningsjour är en del. Arbetet med detta regleras till stor del av försäkringsvillkor. Det operativa arbetet bedrivs i huvudsak via tre olika avdelningar där en av dessa hanterar det som jag tidigare nämnt som responsiva ärenden med viss kriskaraktär. Företaget finns i flera länder och jag har bedrivit studien utifrån det svenska kontoret i Stockholm. I assistansorganisationen består intervjurespondenterna av en kvinnlig 30-årig gruppchef med fem års anställning varav tre år som teamledare. Hon har en akademisk kandidatexamen (psykologi) men ingen tidigare erfarenhet av jourbranschen. Den andra respondenten är en kvinnlig 35-årig larmoperatör som har en gymnasieutbildning (barnomsorg) och har varit anställd tre och ett halvt år på assistansbolaget.

4.4.2 Vaktbolaget

Detta företag är organiserat i flera länder och finns också stationerat i Stockholm. Det är ett bevakningsbolag där man erbjuder tjänster såsom olika väktaruppdrag, både stationära, men också ronderande där man bevakar olika fastigheter både dag- och nattetid. Intervju-respondenterna består här av en manlig 42-årig gruppchef med 21 års anställning varav 19 år som gruppleddare. Han har en fordonsteknisk

gymnasieutbildning. Den andra respondenten är en 26-årig man med tre års anställning, varav sex månader som larmoperatör. Han har ingen tidigare erfarenhet av jourbranschen och är högskoleutbildad inom områdena fastighet, retorik och ekonomi.

4.5 Datainsamlingsmetoder

Studien genomfördes genom intervjuer och deltagande observation. Att *kombinera* metoder (triangulering) ger som Pål Repstad⁷⁶ talar om ett bredare dataunderlag samt en säkrare grund under tolkningsprocessen. Risker finns dock att datamängden kan bli alltför omfattande. Ursprungligen hade jag även tänkt göra en textanalys av företagens manualer och rutiner. Tidigt framkom dock att många av instruktionerna organisationerna använder sig av, är integrerade i arbetsverktygen på det sätt att det inte finns specifika dokument eller filer att ladda ned och skriva ut - de är istället inbyggda inne i systemen och dyker upp vid den direkta hanteringen utifrån kund, fordon och villkor etc. Dock noterades hur instruktionerna delvis nyttjas vid de observationer jag utfört (se mer i avsnitt 4.5.2).

4.5.1 Intervju

I och med att jag uppfattar frågeställningen som inte helt enkel att besvara tänkte jag att intervjuer kan vara en bra metod för att fånga dynamik och förståelse om ämnet. Intervjuerna planerades vara tre per bolag inklusive en ledare/nyckelperson vardera. Jag utförde *semi-strukturerade intervjuer*⁷⁷ som är fördelaktiga i undersökningar där en viss struktur behöver följas samtidigt som metoden ger viss flexibilitet, djup och bredd då man vanligen kan öppna upp med följdfrågor.⁷⁸ Jag

76 Björn Nilsson & Pål Repstad. *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. 4 uppl. (Lund: Studentlitteratur, 2007), s. 28.

77 Alan Bryman karakteriserar denna typ av intervju som delvis reglerad, men ändå inte för systematiskt styrd, vilket medför att intervjun kan anta fler variationer i både bredd och djup och bygger starkt på flexibilitet. (Alan Bryman, *Social research methods*. 5 uppl. (Oxford: Oxford University Press, 2016). s. 468)).

78 McIntosh et. al. beskriver den semi-strukturerade intervjun på följande sätt: "The SSI is designed to ascertain subjective responses from persons regarding a situation or phenomenon they have experienced" ((Michele J. McIntosh & Janice M Morse, "Situating and Constructing Diversity in Semi-Structured Interviews" *Global Qualitative Nursing Research*, Sage (2015), s. 1-12)). De beskriver vidare att den kan anta fyra typer, den bekräftande, den korrigerande, den tolkande och den avvikande (ibid. s. 3, Table 1) där den tolkande varianten ansågs mest relevant. Respondenten anges här starkt positivt där denne innehar ett slags omedveten kompetens ("kunnare") om förhållanden om

konstruerade 38 frågor utifrån i huvudsak sju teman och kom att genomföra totalt fyra intervjuer. I snitt tog de 60 minuter och utfördes i mötesrum på arbetsplatsen hos respektive organisation. Intervjuguiden reviderades med hjälp av min handledare några gånger innan intervjuerna ägde rum och jag delade även upp guiden för en bättre överblick, i dels en akademisk variant där forskningsfrågan och den tänkt ställda intervjufrågan var kombinerad, samt i en förenklad variant (se bilaga 1).

Under intervjuens gång upplevde jag mig vara förvånansvärt aktiv i dialogen på så sätt att jag ställde en hel del sonderande frågor och försökte utveckla intervjusituationen till att bli en slags berättarproduktion, men att ändå inte släppa den helt fritt, liknande det Gubrium och Holstein⁷⁹ talar om:

“The active interviewer sets the general parameters for responses, constraining as well as provoking answers that are germane to the researcher’s interest. He or she does not tell the respondents what to say but offers them pertinent ways of conceptualizing issues and making connections [...] The active respondent may selectively exploit a vast range of narrative resources, but it is the active interviewer’s job to direct and harness the respondent’s constructive storytelling to the research task at hand.”⁸⁰

4.5.2 Observationer

Observationerna planerades till en per företag och jag utförde tre *deltagande öppna observationer*, två på assistansbolaget och en på vaktbolaget. Hos vaktbolaget föreslogs observationen ske i en larmcentral, direkt efter två intervjuer. Den pågick i cirka en och en halv timme. På assistansbolaget bokade jag själv upp två observationssessioner, dels i en kris-grupp samt hos en larmcentral för bilbärgning. Båda dessa upptog cirka två timmar vardera. Jag hade med mig anteckningsblock och förde noteringar om vissa händelser, ord och hantering i arbetet. Efter att observationssessionen var klar och jag lämnade arbetsplatsen noterade jag reflektioner jag klart mindes och ritade också upp hur miljön fysiskt var utformad såsom hur arbetsstationer, möbler och kringutrustning var utplacerade (se figur 5.1–5.3 i resultatavsnittet).

undersökningsfältet som forskaren skall försöka nå. Jag ville finna dynamik och ett visst djup samt hämta insikter, vilket denna metod är tänkt att kunna hjälpa mig med.

79 Jaber F. Gubrium & James A. Holstein. *The active interview*. (California: SAGE, 1995)

80 *ibid.* s. 39.

Att skissera miljön, beskriva aktörerna och dess placering i rummet samt att snabbt dokumentera så många reflektioner man har färskt i minnet, timmarna direkt efter observationen ägt rum, är viktigt vid registrering av fältdata.⁸¹ Jag var deltagande på det sätt att jag på plats kände att det blev som en upplärning, vilket också var en konsekvens av att personerna ingående i observationerna var medvetna om att jag själv arbetar i företaget, om än på annan avdelning. Jag hade konstruerat ett observationsschema med olika typer av kategoriserade dimensioner av kommunikation, miljö och varaktigheter samt en uppdelning av oförutsägbara och förutsägbara händelser.⁸² Detta schema nyttjades dock inte, vilket jag förklarar i avsnitt 4.6.2.1.

4.6 Analysverktyg

4.6.1 Intervjudata – analysverktyg

4.6.1.1 Ljudupptagning och transkribering

Intervjuerna dokumenterades genom röstmemo-funktionen i min privata mobiltelefon och upptog mellan 60 och 75 minuter samt resulterade i var sin ljudfil. Dessa filer transkriberades⁸³ via programvaran Express Scribe. Vid den inledande transkriberingen lyssnade jag igenom ljudfilerna och noterade vad som sades, men gick inte tillräckligt grundligt tillväga varpå jag förlorade en del utvecklingar och tappade bort uppföljande frågor samt förlorade tolkningar. Jag var rädd att det annars skulle bli för tidsödande, vilket lite ironiskt nog var precis det som inträffade genom denna metod - eftersom jag inte gjorde transkriberingen fullständig. Vid en ny transkribering införlivade jag mer av dialogen då jag lyssnade mer noggrant och noterade mer precist, men avvarade icke-verbala ljud som suckanden, skratt och larmljud som ljud utanför rummet, samt rena tystnader. Denna nya strategi var mer effektiv både tidsmässigt (totalt sett) samt gav mer relevans i det att den täckte in mer frågor om oförutsägbarhet. Intervjuerna i sig,

81 Björn Nilsson & Pål Repstad 2007, s. 64–69.

82 Som Robert M Emerson et. al. skriver när det gäller fältanteckningar bör dokumentationen göras av konkreta detaljer mer än abstrakta generaliseringar och mer av sinnesintryck hellre än att skriva i en utvärderande form. ((Robert Emerson et. al. *Writing Ethnographic Fieldnotes*. (Chicago: The University of Chicago Press, 1995). s. 69)).

83 Alan Bryman skriver om transkribering att "it allows more thorough examinations of what people say" och "opens up to public scrutiny" (Bryman 2016. s. 479).

kopplingar emellan dem samt relationen mellan organisationerna blev nu tydligare.

4.6.1.2 Kodningsstrategier - *ad hoc*-metoden och meningskategorisering

Transkriberingen resulterade i fyra nya textfiler som jag nu skulle angripa på något fördelaktigt sätt. Jag började analysera materialet genom olika block eller kategorier utifrån intervjuguiden. Dessa utvecklades en aning och jag började i praktiken nyttja ett slags meningskategorisering. Jag placerade materialet i olika tabeller och kolumner.⁸⁴ I viss mån använde jag ett slags variant av meningskategoriserings-metod och upplevde ändå att jag analyserade ganska fritt och tyckte mig hitta *mönster*, *rimligheter*, *teman* och *kontraster* som skulle kunna ge ett förklaringsvärde för den valda frågeställningen.

4.6.1.3 Intervjuanteckningar

Jag tog anteckningar under samtliga intervjuer i form av stödord för att i jämförelse med transkriberingen återuppliva och täcka in mer av intervjun. Jag använde mig av ett slags spontan noteringsstrategi, där vissa svar och begrepp jag uppfattade som viktigt under intervjun, skrevs ned. Dock noterades att ett större utrymme än några rader behövdes efter varje fråga då den första intervjun blev förhållandevis fulltecknad och kompakt. Anteckningar kom till bra användning som komplement till meningskategoriseringen.

4.6.2 Observationsdata - analysverktyg

4.6.2.1 Fältanteckningar

Jag skrev ned konkreta noteringar om plats, tidpunkt, en skiss av hur miljön ser ut, individernas personliga karaktäristika såsom kön, åldrar och visst uppträdande. Jag nyttjade en slags spontan noteringsstrategi ihopkopplat med direkta minnesreflektioner jag dokumenterade kort efter observationen. Jag gick igenom de anteckningar och skisser jag fört i det block jag använde under observationstillfällena och skapade nämnda figurativa illustrationer om vad jag observerat (se figur 5.1–5.3). Vid analyserandet och sammanställning av vad jag observerat uppkom flertal minnen om

⁸⁴ Jag började läsa in mig lite på vad Steinar Kvale skriver om detta samt om andra metoder för att analysera intervjudata såsom meningskoncentrering och *ad hoc*-metoden ((Steinar Kvale, *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (Lund: Studentlitteratur, 1997), s. 172–189.)).

hur saker och ting utspelar sig, några ganska klara, andra mindre tydligt. Skisserna och anteckningarna var god hjälp för att väcka liv i den data som jag noterat och upplevt på plats. Jag kom dock snabbt fram till att det under observationen var svårt att notera i ett färdigt schema, därför noterade jag helt enkelt i ett block och skrev som nämnt ned det jag uppfattade som mest relevant. En orsak till detta tillvägagångssätt var att när jag provade att försöka styra var en händelse eller en situation skulle placeras så missades nya händelser i och med att flödet i arbetsmiljön var förhållandevis intensivt.

4.7 Etiska och metodologiska överväganden

För att utföra en vetenskaplig humanistisk-samhällsvetenskaplig undersökning har Vetenskapsrådet satt upp specifika forskningsetiska krav om *information*, *samtycke*, *konfidentialitet* och *nyttjande*.⁸⁵

4.7.1 Informationsbrev

Jag skickade ut ett informationsbrev (se bilaga 2) till min kontaktperson i respektive organisation där jag klargjorde studiens upplägg och hur respektive bolags medverkan kommer regleras och hanteras utifrån ovanstående etiska krav. Tillsammans med informationsbrevet skickades den enklare typen av intervjuguide samt vetenskapsrådets etiska krav också ut för mina kontaktpersoner att ta del av. Respektive intervjurespondent fick möjlighet att, fysiskt på plats eller via e-post innan intervjun startade, läsa informationsbrevet - detta för att jag skall vara klar med att de är införstådda med studiens syfte, upplägg och om hur deras egen medverkan regleras. Gällande observationerna informerades min kontaktperson, berörd avdelningschef och operatörer i förväg. Jag nämner i studien inte organisationernas namn utan enbart "assistansbolaget" och "vaktbolaget" samt har varit noga med att inte ange några identifierbara namn på system, personer eller företagsspecifikt språkbruk. Ljudfilerna laddades ner och förvaras lösenordsskyddat. Respondenterna anges i resultatet som "Gruppledare" eller "Operatör" för respektive nämnda organisationer. Jag har informerat om möjlighet för båda organisationerna att läsa denna uppsats slutversion. För

⁸⁵ Vetenskapsrådets etiska principer, <http://www.codex.vr.se/index.shtml?ga=2.216934548.306237406.1548681413-759004863.1548681413> [hämtad 2018-12-10]

assistansorganisationen behövdes ett avtal undertecknas och det var en viss procedur i detta. Jag förklarade för respondenterna att intervjufilen enbart kommer avlyssnas av mig. När det gäller fältanteckningarna från observationerna förvarades de i min direkta närvaro under och efter observationerna samt förvarades därefter skyddat i mitt hem. Jag har under studiens gång kommunicerat och informerat organisationerna i huvudsak via e-post men också via telefon och i direkta möten. Jag har uppdaterat med information om studiens gång till respektive organisation och de har ej haft möjlighet att identifiera varandra. Min handledare har löpande tagit del av ovanstående information mellan mig och organisationerna.

4.7.2 Metod-implikationer

Jag noterade att en av organisationerna, vaktbolaget, skickade ut intervjufrågorna till respektive respondent i förväg. Detta trodde jag skulle påverka kommande intervjusituation negativt, varpå jag kontaktade min handledare. Jag misstänkte att om en respondent hade, med en relativt komplex intervjuguide, möjlighet att förbereda sig inför intervjun riskerade jag att dialogen kunde blir för styrd och reglerad. Dock uppmärksammades att enbart en av de två respondenterna läst frågorna i förväg och jag uppfattade intervjusituationen ändå inte vara alltför reglerad utan ändå öppen och fri på det sätt jag önskade. Jag upplevde vissa svårigheter att rekrytera intervjupersoner på assistansbolaget. En del var tveksamma, andra hänvisade till chefer eller uppgav svårigheter att medverka på grund av tidsbrist (schema etc.). Troligtvis hade det blivit enklare om respektive avdelningschef frågat sitt team och hjälpt till med att boka upp tider. På vaktbolaget rekryterades istället mina respondenter av min kontaktperson relativt omgående utan min vetskap. Under intervjuerna märkte jag att ju mer jag antecknade desto mindre fri verkade intervjupersonen uppleva situationen - hen blev medveten om att en studie pågick och inte ett "vanligt" samtal. Dessutom missade jag några frågor, skrev noteringar på fel plats samt hörde att ljudupptagningen i något fall var av sämre kvalitet då telefonen hade placerats onödigt långt ifrån mig och respondenten.

Under *observationerna* förekom några enstaka frågor om studien. Jag kände viss begränsning i att öppet kunna anteckna och föra noteringar, men det berodde säkerligen mest på att det blev svårigheter att följa med i arbetet, inte utifrån att de jag observerade kände sig problematiskt iakttagna, något jag rentav själv kanske reflekterade lite för mycket kring. Jag var öppen med att jag var där för studiens skull och inte skulle lära mig arbetet även om detta blev en naturlig konsekvens. Jag reflekterade dessvärre först i efterhand dels om att jag borde frågat hur de observerade personerna upplevde observationen när den var klar samt att jag inte dokumenterade några egna sinnesintryck eller känslor av hur jag upplevde observationen. Det sistnämnda var säkerligen mer fördelaktigt (jfr. Emerson i avsnitt 4.5.2) än att börja notera åsikter och vad jag "tycker" kring vad som händer (vilket jag i och för sig inte noterade heller). Jag var tydlig innan och under observationen med att ljudupptagning eller dokumentation annat än anteckningar inte kommer göras.

4.7.3 Analysimplikationer

Även om jag som nämnts blev tvungen att göra om transkriberingen upplevde jag denna analysmetod lite senare ändå fungera väl. Vid den andra omgången upplevde jag det smidigare att nyttja enbart min dators generella ljuduppspelningsfunktion ihop med de Word-dokument jag sammanfört data i - utifrån transkriberingsprogrammet. När det gäller kategoriseringen eller på det sätt jag analyserade utskrivna transkriberad data tog detta väsentlig tid då jag var oklar över hur mycket data som skulle inbegripas, men lyckades sammanföra allt till ett nytt dokument, vari jag skapade tabeller, egna koder, kategorier etc. för en smidig jämförelse.

4.7.4 Forskningseffekt (forskarens roll)

I och med min roll som inte bara intervjuare utan också som anställd (deltidstjänst) i assistansbolaget måste jag förhålla mig särskilt varsamt. Jag har enklare tillgång till kontakter inom organisationen än i vaktbolaget. Det faktum att personer känner igen mig påverkar säkerligen, kanske genom att de kanske pratar lite friare och känner en

viss nyfikenhet än vad de annars kanske gjort. Intresset för medverkan är eventuellt större om studien utförs av en person som redan arbetar på företaget. Risker med att vara för involverad är ju som Repstad skriver att man som forskare kan bli "för hänsynsfull och identifierar sig för starkt med miljön och aktörerna". Vidare menar han att en viktig aspekt är just det att det från respondenterna råder full öppenhet och tillit till forskaren.⁸⁶ Tankar över att all tid och alla upplevelser jag har i mitt arbete säkerligen kommer påverka hur jag uppfattar situationerna uppkom nu och då samt det i att jag har en hel del förkunskap om system, arbets sätt och förhållanden. Detta försökte jag hantera jag genom att inte rekrytera personer till intervjuer och inte heller utföra observationer i den avdelning jag själv sitter i. För vaktbolaget kände jag en annan nyfikenhet kring hur de arbetar då jag innan inte har någon förkunskap och inte är involverad på samma sätt som för assistansbolaget.

86 Nilsson & Repstad 2007, s. 74–75.

5. Analys och Resultat

Detta kapitel diskuterar skillnaden mellan normaliserat och komplext jourarbete, förutsägbara och oförutsägbara arbetssituationer samt systematiskt jourarbete respektive jourarbete i ett livsvärlds-perspektiv. Dessutom ansluts teknik och digitalitet till ovanstående distinktioner. I utdragen från intervjudialogerna nedan anges respektive intervjuperson med rollen de innehar (Gruppledare eller Operatör) och sedan organisationen de tillhör. I de fall mina uppföljande frågor är inkluderade anges jag som intervjuare med ett "I" och organisationstypen. I vissa fall anges utdragen gemensamt och blandat, oavsett organisation och/eller roll (som i avsnitt 5.2).

5.1 Standardiserat och komplext jourarbete

Vad som är utmärkande i jour-yrket är att det förekommer en förhållandevis stor variation inkommande ärenden. Yrket verkar karaktäriseras av *omhändertagande värderingar* samt av *erfarenhet* och *kompetens* enligt vad respondenterna svarar. Exempel kan ses i nedan intervju-utdrag:

"alla de här assistanserna" (*Operatör, Assistansbolag*)

"störningsjour "hemlarm", "tryggheten att [...] välja oss", "vår personal har kunskap i det mesta" (*Gruppledare, Vaktbolag*)

I frågor utifrån om vad som är normaliserat respektive komplext i arbetssituationerna, kommer det i intervjuerna fram drag av att det "*normaliserade*" arbetet består i *enklare, mindre allvarsamma* incidenter där det finns *tydliga instruktioner* hur de skall hanteras. Det är alltså fall där en viss *smidighet* råder och inga dröjsmål uppstår. Se nedan:

"det ska sitta i ryggmärgen, det är det vi strävar efter" (*Gruppledare, Vaktbolag*)

"ja, eller starthjälp för den delen, då är det klart inom en timme" (*Operatör, Assistansbolag*)

"att bara skicka ut någon, allt funkar" (*Gruppledare, Assistansbolag*)

"Ja, då är det smidigt, ta uppgifter, ringa ut det, klart" (*Operatör, Vaktbolag*)

Om de mer *komplicerade* och oförutsedda händelserna ser jag tendenser till att assistansbolaget har vissa svårigheter i ärenden med *geografiska avstånd*, att *väderlek*

och *sociala förutsättningar* påverkar. En familj kanske har åkt på en långväga semester och blir strandsatt. Hos vaktbolaget handlar det mer om mänskliga initierade händelser som leder till utsatthet för hot om våld. Gemensamt i dessa mer oförutsägbara ärenden var att *instruktioner saknades, bromsade upp eller hindrade* arbetet:

"[...] vintertider [...] längre resor, det kanske är fem personer och en hund och en husvagn [...] bilen slutar fungera mitt på fjällen" (*Gruppledare, Assistansbolag*)

"en person hade avlidit [...] inget sånt står i våra instruktioner [...] det händer aldrig" (*Operatör, Vaktbolag*)

5.2 Förutsägbara - och oförutsägbara arbetssituationer

Tittar vi på de arbetssituationer som kan karaktäriseras som *förutsägbart* och mindre svårhanterade finns *instruktioner* mer *lättillgängliga* och täcker in oklarheter samt att det förekommer ett visst *flyt* och *tursamhet*:

"det finns ju rutiner och manualer för allting", "har manualer", "om allt flyter går det väldigt fort", "kollar vad det är som orsakar larmet [...] konstaterar fel [...] återkopplar [...] tillkopplar", "[...] första samtalet får tag på en hyrbil"

Vad gäller motsatsen, där situationerna är mer *komplexa* räcker arbetsverktygens ramar inte riktigt till, vilket medför att operatörens *egna bedömningar* blir viktigare och också avgörande:

"gråzoner", "ytterkanter", "böja och vrida villkor", "undantag", "inget som står i instruktionerna", "ta det beslut som känns rätt", "inom fem minuter ska allt vara klart - verkligheten ser inte ut så", "jättevanligt", "vilket dagligen sker"

I situationer av "*full förutsägbarhet*" där operatör/vakt kan räkna ut situationen och även den drabbade gör det är den senare ofta i *hemvist* och har *kunnat förutse situationen*.

Operatören/vakten har här också fått viss *förhandsinformation*:

"hemma i tryggt förvar [...] än om kunden står på motorväg", "äldre bilar", "ofta lite mer förberedda", "märkt att den varit trögstartad några dagar", "planerade elavbrott", "information om detta i förväg"

I tillstånd där operatör/vakt har svårt att hantera en mer komplex situation samtidigt som den som ringer in istället är förhållandevis lugn, finns brist på tekniskt stöd och avsaknad av kunskap. En del *externa faktorer* utanför organisationens kontroll såsom

telefonkö, *oklara rutiner* eller att det hänt en olycka påverkar arbetet:

"rusning på telefon", "inte kan se villkor", "råkar vara en stor olycka som gör att det inte finns en bärgningsbil att tillgå just då", "inte har så bra koll på hur ett element fungerar [...] det är så pass brett - vi kan inte allt om alla kunder"

Vi har även ett omvänt förhållande, där motparten i samtalet befinner sig i ett mer akut tillstånd och detta hanteras kontrollerat genom att operatören/vakten har en *intuitiv kompetens* i att vara *lyhörd* och *varsam*. Här verkar *tillit* vara viktigt samt att jourpersonalen behöver vara *sektiv* och kunna *prioritera* rätt:

"kunna möta kunden där den befinner sig [...] hitta en gemensam nivå innan man kan hjälpa", "ta de väsentliga frågorna först", "var de befinner sig och vad felet är", "telefonnummer", "känna sig sedd och hörd", "många pratar på", "bryta på ett fint sätt" "försöka lugna ned dem", "[...] man får känna av hur den personen mår"

I händelser av "full oförutsägbarhet" finns hos båda parter tydliga indikationer på *brister* i *arbetsverktygens tillämpning*, *avsaknad av tillit* och *tidsbrist* samt *låg grad av samförstånd*.

"[...] stödfunktioner [...] de vanliga verktygen hjälper ej", "man missförstår varandra", "de hör bara vad de vill höra", "svårt att förlita sig", "vill ha en tid", "kan inte ge tidsram"

Ovan empiriska data kan hänföras till det system-teoretiska resonemanget (jfr. kapitel 3.1 System) där en *normaliserad* jourverksamhets arbete består av standardärenden och "enklare fall" som jourpersonalen hanterar via fixerade ramar, mallar och regleringar utefter en slags *objekt-subjektrelation* som Habermas talar om. Detta kan vidare hänföras till diskussionen om den *normaliserade risken* (jfr. kapitel 1.1.2) på det sätt att det är tydligt att framförallt de enklare och mindre allvarsamma incidenterna är mer eller mindre standardiserade och systematiserade. Risker verkar idag bli som jag nämnde hårt kalkylerade i en systematik med planer, protokoll för att hantera kommande faror.

Kontrasten kan dock ses i de allvarligare och *komplicerade* incidenterna där respondenternas verklighet mer har karaktären av en aktiverad *subjekt-subjektrelation*, i det direkta sociala mötet på det sätt som jag diskuterat om livsvärlden (jfr. avsnitt 3.2). Inte bara i den direkta operatör-drabbad-kommunikationen, utan också den direkta kommunikationen mellan en eller flera kollegor på jourföretaget kan involveras i detta.

Operatören/vakten kan tvingas hantera plötsliga fall där inte alla nödvändiga verktyg finns tillgängliga och tvingas söka hjälp på annat håll. Stödet och räddningen består nu i en direkt-kommunikation med en annan individ, en kollega i den aktuella situationen, inte av systematiska standardmallar och rutiner som antingen redan provats, inte finns eller fallerat. Man kan vidare applicera Habermas diskussion om *relevans* och *kontext* här när vi ser till vad den drabbade behöver och hur scenariot ser ut på platsen. I anslutning till detta verkar de mer komplexa incidenterna hanteras *intuitivt* såsom känslomässiga bedömningar såsom varsamhet och lyhördhet hos operatören/vakten. (mer om det intuitiva arbetet har jag diskuterat i avsnitt 2.1) Jourpersonalen behöver kunna vara lugn och styra samtalet och i dessa tillfällen när det råder en oförutsägbarhet hos motparten, den drabbade, kan det också vara värt att nämna att rutiner och verktyg i många fall ändå kan fungera väl.

Något jag uppfattar som centralt i livsvärlden är hur dess *föränderlighet* (jfr. livsvärld i kapitel 3.2) och dess verkliga "optioner" på att kunna se ut på ett otalt många sätt kan sägas kasta omkull regelverket så att det blir meningslöst. Respondenterna har också angett att det finns rutiner i förekommande fall där man måste kunna gå *utanför ramarna* och det finns vissa rutiner, om än begränsade i att hantera när "överträdelser" måste göras. Detta kan sägas hänga ihop med respondenternas upplevelser där det i flera fall talas om att det vanligen eller ofta förekommer komplicerade och oförutsägbara incidenter - detta framkom i intervjuutdrag i avsnitt 5.2 om de komplexa arbetssituationerna.

5.3 Systematisk jourverksamhet

Standardiserat och systematiskt karakteriserat arbetsinnehåll (jfr. kapitel 3.1) kan vidare ses utifrån följande dimensioner i organisationerna som värdefulla för att analysera närmare: arbetsrutiner, arbetstidsorganisering, och arbetsplatsorganisering.

5.3.1 Arbetsrutiner

Under intervjuerna dyker det upp begrepp och ord som *standard*, *villkor*, *grundåtgärder*, *manualer*, *koncept*, *instruktioner* och *direktiv* som alla är exempel på en reglerad

systematisk struktur som berättar något om hur arbetet fortlöper. Under observationerna iakttog jag en *kvantitativ* form av samtalsdata (tavlor) samt kameraövervakning. Detta, samt att operatörerna arbetar med ett *flertal olika* arbetsverktyg belyser att det finns en systematisk struktur. Det fanns en tydlig standardiserad ordning i hur inkommande samtal automatiskt fördelades utifrån nödläge i krisgruppen (från "kris 1;a" till "kris 2:a" etc.) (se mer i avsnitt 5.3.3, arbetsplatsorganisering). Några intervju-utdrag:

"det finns ju rutiner och manualer för allting [...] och ett system som leder handläggaren [...]"
(*Gruppledare, Assistansbolag*)

"det beror ju på från kund till kund [...] finns olika instruktioner [...] kan vara att de ringer in, vi tar emot, läger upp ett ärende, tar [...] alla uppgifter vi behöver [...] sedan ringer vi ut [...]"
(*Operatör, Vaktbolag*)

5.3.2 Arbetstidsorganisering

När intervjuerna handlar om själva arbetstiden förekommer uttryck som *schema*, *arbetspass*, *behovsanalys*, *flöden*, *inloggning* etc. Här finns tydlig systematik i hur arbetet organiseras i tid, exempelvis om schemasystem och planering. Se svar nedan:

"Alla har sin egen inloggning, schema med profil där" (*Operatör, Vaktbolag*)

"fem-två schema [...] men vi som jobbar natt jobbar sju-sju [...]" (*Gruppledare, Vaktbolag*)

"jag tänker på just planering, ringflöden och prognos?" (*I, Assistansbolag*)

"Vi tar fram statistik tre år tillbaka [...] kollar man då genomsnittet på hur det har ringt på det specifika teamets koncept eller vad man säger [...] 'ok men den 12 maj här hur mycket ringde det då' [...] kollar tidsperioden [...] få en känsla för att 'ok detta är vad som förväntas'"
(*Gruppledare, Assistansbolag*)

"Precis, vi har en app där man kan se och väldigt lätt byta, önska [...] sen har vi en schemagrupp"
(*Operatör, Assistansbolag*)

Under observationerna noterades att operatörerna i båda organisationerna sitter relativt låsta tidsmässigt, På assistansorganisationen har man en halvtimmes lunch samt att det måste ske en tydlig kommunikation om man lämnar sin arbetsplats. Arbetet bygger starkt på det jag nämnt om responsivitet med hög tillgänglighet. På vaktbolaget var det också tydligt att operatörerna som jag satt med jobbar socialt sammansvetsat i ett sju-timmars pass (varav jag deltog enbart de första timmarna).

5.3.3 Arbetsplatsorganisering

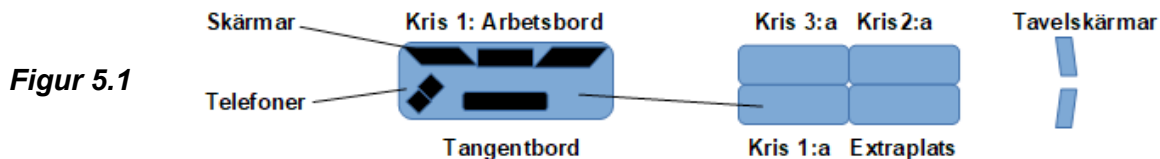
Journalarbetets organisering i den fysiska arbetsmiljön handlar om hur arbetsplatsen länkar samman social integration i livsvärlden med den systematiska integrationen (jfr. kapitel 3.2 om meso-nivån). Här kan arbetsmiljön vara ett uttryck för det gruppdynamiska möte som sker mellan systematiska arbetsverktyg och hur dessa skall implementeras och tolkas i vardagen. I intervjuerna framkommer:

"kanske att personalen som jobbar inom den avdelningen har egen utbildning som är anpassad för jobbet de utför [...] det har inte rondväktarna [...] de kommer aldrig dit, de har inget med [...] att göra [...] finnas okunskap om vad den andra gör, om vad den andra har för uppgifter" (*Gruppledare, Vaktbolag*)

"Det är klart att det påverkar [...] varit noga med att sitta team-vis [...] stöttning av sin kollega och det gör väldigt mycket att ha sin kollega nära inpå [...] kan lätt skapas grupperingar då blir det tydliga avdelningar, vi känsla kan fungera både och [...] antingen gynna eller motarbeta" (*Gruppledare, Assistansbolag*)

"alltså jag tycker att just att det är team [...] specifika koncept [...] lättare att få teamkänsla [...] så länge man peppar varandra" (*Operatör, Assistansbolag*)

Observationerna ger också en förståelse för hur det fysiska rummet, arbetsplatserna är utformade (se figur 5.1–5.3). Krisgruppen (figur 5.1) satt i ett större kontorslandskap, dock mer avskilt genom skärmväggar men ändå centralt - det var liv och rörelse omkring. Det var två manliga operatörer och en kvinna samt flertalet personer som kom i kontakt med avdelningen under tiden för observationen, bland annat en person som hade frågor kring backup-plan och nödtelefoner som låg på en arbetsbänk. Det fanns också en fjärde arbetsplats som stod tom. Jag noterade att respektive operatör hade tre skärmar framför sig, två kö-tavlor på väggen som presenterade kvantifierade samtalsdata i form av mottagna samtal i antal och procent beräknade med svarsfrekvens - alltså hur god tillgänglighet som är uppnådd. Detta ger sken av en system-rationell integration. Ljudet på datorerna var aktiverat och vid krissamtalen ljöd några korta höga signaler samt att ett program visade larmet som en röd textrad.



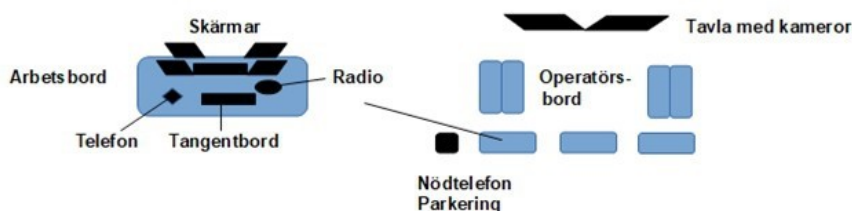
På den mer renodlade bärgningsavdelningen (se figur 5.2) iakttog jag fyra till fem andra operatörer. Arbetsstationen var belägen på den centrala, nedre arbetsplatsen av de två arbetsgrupperna. Här hade personen enbart två skärmar, en telefon och en stor tydlig samtalstavla på vänster sida om arbetsborden. Tavlan visade även här tydligt kvantifierade samtalsdata, men med fler kolumner (typer av inkommande samtalslinjer). För båda avdelningarna noterades systembaserad data för olika typer av kundkrav, där siffror skulle hållas gröna för att uppnå kraven, annars blev de röda. Den mellanmänniska livsvärlden på avdelningen kunde ses genom att flera av de andra operatörerna omkring blev involverade i samma ärenden, där den drabbade kontaktat avdelningen flera gånger men hamnat hos olika operatörer och detta kommunicerades direkt muntligt (jfr. livsvärldens kommunikation i kapitel 3.2). Under hela observationen pågick en kommunikation inom gruppen via ett chattsystem som kollades av med jämna mellanrum där operatören också skrev. Dessutom fanns en chatt mellan operatören och dennes närmsta chef. Teamledarna var också närvarande rent fysiskt på avdelningen.



Figur 5.2

Hos larmcentralen på vaktbolaget noterades en särskild vägg där det fanns två stora skärmar med bolagets kameror som visade övervakningsdata i direktsändning (se figur 5.3 nedan). Respektive arbetsplats hade fem skärmar som visade olika kameraflöden från fastigheter, ett kunddata-system samt ett larmprogram som jag upplevde att man arbetade mest i. Kart- och positionsdata samt ett slags internt sambandssystem noterades som här kan ge en bild av den systembaserad integration jag nämnt tidigare. Jag noterade fyra andra operatörer på avdelningen som hade sju arbetsstationer totalt. Dessutom fanns en dataskärm från ett parkeringsbolag, en telefon samt en radio. Även gruppleddare fanns i närheten gåendes i rummet. Alla operatörer bar uniform.

Figur 5.3



5.4 Vardagsverklighetens jourarbete (livsvärld)

Till skillnad från den systematiska integrationen består den direkt gripbara verkligheten istället av verbal kommunikation (jfr. avsnitt 3.2). Det visas genom en närmare direktkontakt samt att livsvärldens situationer verkade handla om något mer direkt eller omedelbart. Några utdrag av intervjuerna:

"muntlighet är ofta snabbast för vi sitter ganska nära varandra [...] vi kan se [...] höra varandra [...] vi sitter så pass nära [...]" (*Operatör, Vaktbolag*)

"under oklarheter pausar du kunden [...] stämmer av med en kollega [...] 'du jag tänker så här - har du haft en liknande situation?' [...] men tanken är att [...] ta hjälp av kollegor när du känner ett behov [...] men grunden är att du ska få tillräckligt med information av vårt intranät [...] ofta inte innanför boxen, mycket i gråzonerna [...] om det aldrig skulle strula eller vara någonting oklart [...] då skulle du inte ha något behov av att prata med kollegorna över huvud taget [...] så ser inte verkligheten ut och det ska inte se ut så heller [...] så fort något avviker så behöver du ta hjälp av kollegor [...]" (*Gruppledare, Assistansbolag*)

I observationerna kunde jag hos krisavdelningen notera att operatören svarade på kraschsamtal (där bilar kolliderar) högt och tydligt med "[...] vad har inträffat?!" Cirka fem gånger ropade kris 1:an ut "studs!". Detta var en direkt-kommunikation till kris 2:an som fick i uppdrag att kontrollera varför ett skickat bärgningsuppdrag inte plockats upp av bärgaren. På vaktbolaget ropade operatören ut vissa larmuppdrag till patrullerande väktare i närområdet via en radio. Operatören beskrev vad som hänt, positionen och inväntade svar på frågan vilken väktare som skulle ta på sig uppdraget. Larm ljud emellanåt och operatörerna kommunicerade verbalt mellan ärenden. En knackning i bordet var en annan specifik kommunikationssignal mellan larmoperatörerna. Radiosamtalen var viktiga för hela gruppen att höra direkt - där talade operatören högre och väktarna som svarade hördes ut i rummet. För att återknyta till Habermas teoretiska resonemang (se kapitel 3.2 och 3.3 om livsvärld och koloniseringsprocessen) kan sägas att vi här har att göra med en mer direkt *språklig* och *talad kommunikation* mellan människor. Livsvärlds-verkligheten i denna del ger en bild av en dialog av konsensus och samförstånd - i motsats till instrumentell och rationellt handlande där systemkommunikation råder. Denna livsvärldens direktkommunikation kan vidare ses utifrån en *närhet* som ger ett *sammanhang* och *gemenskap* i den sociala gruppen:

"jag tycker det är jätteviktigt [...] man ska kunna känna tryggheten [...] lita på den kollega man har för att få stöttning av [...] om jag har haft en dålig dag [...] någonting i det privata livet [...] utsatt

[...] så vill jag helst att vi ska veta om det. För då vet vi att den här kollegan är inte 100%-ig. Håller lite extra koll och hjälper honom, stöttar honom" (*Gruppledare, Vaktbolag*)

"jag brukar säga så här [...] 'med tanke på att jag jobbar 12 timmar per natt, jag träffar mina kollegor mer än vad jag träffar mina syskon' [...] det här är en andra familj för mig [...] utsattheten då känner man mycket mer närhet till kollegor [...] det finns mycket starka band. När man är ledig kan man känna sakna en kollega" (*Gruppledare, Vaktbolag*)

5.5 Tekniskt och digitalt arbetsinnehåll

5.5.1 Digitala systematiska arbetsverktyg

Under intervjuerna och observationerna fann jag viktiga element rörande det digitala arbetets innehåll att ta fasta på utifrån den systemnivå jag nämnt innan. I observationerna noteras övervakningssystem (kameror), ett antal olika bildskärmar och tavlor där visuella bilder av *kvantifierat arbetsinnehåll* kan följas. Kommunikationsinstrumenten består av radio, e-post, telefon och chattsystem samt larm- och bärgningsprogram med tillhörande navigations och kartsystem. Syftet med dessa tekniska hjälpmedel verkar vara att *leda, guida, prioritera* och *stötta* operatören/vakten i samtalet med den drabbade personen. (likt det som jag skrivit om i avsnitt 3.1 om systemens funktion) Detta och att det förekommer en systembaserad kommunikation i arbetet framkommer hos respondenterna nedan:

"Alla tekniska system [...] skall förse dig med information och vägledning du behöver för att kunna utföra ditt jobb" [...] egentligen kunna svara på ett samtal helt oförberett bara med hjälp med den tekniska stötning vi har och klara av jobbet och det skall vara så pass tydligt [...]" (*Gruppledare, Assistansbolag*)

"Ja, det är ju [...] mail och bevakning [...] och att man skickat hjälp, ärendenummer och tydlig logg" (*Operatör, Assistansbolag*)

"själva larmprogrammet [...] förklarar hur vi ska agera [...] varje färgkod har en viss typ av förklaring [...] en viss typ av prioritering" (*Operatör, Vaktbolag*)

"den tolkar åt dig vad du skall göra?" (*I, Vaktbolag*)

"Ja [...] och sen finns det instruktioner på hur vi ska agera [...] liksom en liten ruta med text på" (*Operatör, Vaktbolag*)

Jourarbetet karaktäriseras vidare också tydligt av ett *ökat informationsflöde* där man kan *spåra* och *följa* arbetet på ett helt nytt sätt. Informationen är mer *tillgänglig* och underlättar genom att bli mer *finjusterad* samt ger en mer övergripande bild där dokumentation är lätt att se (jfr. avsnitt 1.1.1 om differentiering och neo-modernitet). I

intervjuerna uttrycks också en strävan att nå effektivitet - det ska gå smidigt och snabbt.

"[...] nu finns smarta telefoner som man kan blippa hos varje område [...] kunden får en samlad rapport i sin mail och det underlättar vårt jobb [...] byggnaden är hel" (*Operatör, Vaktbolag*)

"skickar ut jobb digitalt [...] de kan skicka in information till oss [...] rena bilder från skadeplatsen [...] information om påbörjade och avslutade bärgningar [...] (*Gruppledare, Assistansbolag*)

"förut var man tvungen att skicka ett mail till dem [...] för att de ska kunna fakturera [...] men det var ett sånt riktigt störikt och sitta och maila till varje [...] det var ett moment som gjorde att det tog längre tid." (*Operatör, Assistansbolag*)

"tekniken har hjälpt och det underlättar jättemycket" (*Gruppledare, Vaktbolag*)

5.5.2 Digital livsvärld

Hur ser då det digitala ut i livsvärlden och i det direkta hanterandet av larmen. Observationen i krisgruppen visar att ett antal falsklarm och feltryckningar belastar arbetet där exempelvis en bil ringer upp larmcentralen automatiskt. Jag fick ta del av fyra sådana samtal, som när de kommer in har högsta prioritet. Det visade sig att det ena var ett tekniskt fel (ingen direkt förklaring framkom) den andra kom från en bil som mest troligt stod på ett skrotupplag (lokaliserad via positionsdata). Det tredje samtalet kom från ett annat bilmärke och här noterade jag en än mer tydlig "alertet" hos operatören som snabbt svarade på telefonen, kontrollerade larmdata och var tvungen att logga in i ytterligare ett system. Ännu ett krissamtal inkom genom en feltryckning. I intervjuerna framkommer att det digitala på ett omfattande sätt har letat sig in i arbetet och att det råder en viss sårbarhet i detta genom att systemen ibland bromsar upp eller räcker inte till - operatörens arbete blir mer mångfacetterat och komplicerat:

"där får du all information [...] förut så fanns det verktyg där du inte hade någon display [...] det är vi som tar bilder [...] till exempel ett öppet fönster" (*Gruppledare, Vaktbolag*)

"det här med störningar rent tekniskt, uppkoppling är inget som påverkar? (*I, Vaktbolag*)

"Nej [...] sen som sagt fallerar [...] när det gäller ström [...] då fallerar ju allt [...] då går vi tillbaka till stenåldern [...] jag vet inte om dagens ungdomar klarar det" (*Gruppledare, Vaktbolag*)

"telefonväxlar brakar loss [...] då kan de inte få hjälp [...] jour och dagtid blandas ihop" (*Operatör, Vaktbolag*)

"Det mest sårbara är [...] externa" [...] vi har tydliga planer och tydliga hanteringsätt för det som är internt [...] det externa stressar kanske på ett annat sätt än det interna när man tänker på operatörerna" (*Gruppledare, Assistansbolag*)

"Att man kan kontrollera det på olika sätt?" (*I, Assistansbolag*)

"Ja, eller annan typ av kontroll, det ena kan man bara felanmäla [...] det andra [...] kan man följa upp (*Gruppledare, Assistansbolag*)

5.5.3 Systemets kolonisering av livsvärlden (system- och social integration)

Utifrån ovan presentation kring systematisering och den vardagliga livsvärlden i jourorganisationerna kan vi också ta fasta på *ökade interaktioner* i det att arbetsinnehållet består av en *sammansmältning* av olika uppdrag och tjänster och ett större antal kunder i en mer *komplex* arbetsmiljö. (jfr. avsnitt 2.1 och 5.1-2) Intervjuerna presenterar därtill något av vad vi känner igen från min diskussion i kapitel 3 om systemets kolonisering av livsvärlden där den *sociala integrationen* i de moderna västerländska samhällena har starkt påverkats av *systemintegrationen* som kan hänga samman med det Papakostas och Ahrne diskuterar (se kapitel 1.1.1) där samhället idag blir lösryckt, fragmenterat och fragilt med mer av transaktionsmönster och renodlingar.

"kraven är ju väldigt annorlunda både på det som ställs på vårt jobb jämfört med fem, tio, tjugo år sedan [...] idag förväntas vi lösa teknik och interagera på ett annat sätt [...] det vi skall göra är inte mål, det är krav [...] den digitala informationen är mycket mer än tidigare", " [...] det ställs ett annat krav på operatörerna att använda de siffror de får till sig [...]" (*Gruppledare, Assistansbolag*)

"jag tycker absolut det är både och [...] om man ser till tekniken [...]" (*Operatör, Assistansbolag*)

"att det går snabbare?" (*I, Assistansbolag*)

"ja snabbare och mer effektivt [...] behöver inte ringa [...] maila det går fortare" (*Operatör, Assistansbolag*)

"många olika typer av kunder [...] är det i sig ett problem?" (*I, Assistansbolag*)

"Nej, det tycker jag inte, det är bara roligt med variation" (*Operatör, Assistansbolag*)

"Kö-tavlan, statistiken, kvantitet kontra kvalitet [...] hur pass mycket tänker du mål, krav [...]?" (*I, Assistansbolag*)

"jag kollar ju tavlan, är det röda siffror, visst att jag tänker på att svara fortare om det är en mobilitet [...] jag kan inte bara 'a okej och nästa' det är klart vet man att de här kommer att ta tio minuter och ser att alla andra är upptagna, självklart känner man [...] men jag är inte som förut när det var hela tiden [...] sån otrolig fokus på det" (*Operatör, Assistansbolag*)

"förut fick man gå runt med papper och en pärm [...] nu har man smarta telefoner [...] allt lagras där [...] utan den skulle det vara ganska svårt [...] samma sak med gps: en [...] förut fick man öppna upp en stor karta [...] det tar ju tid [...] vi guidas via telefon, det står ju vilken linje det ringer in på [...] då kan vi förbereda oss innan vi tar emot samtalen [...] det hjälpmedlet finns på själva skärmen [...] tekniken är en bra lösning från kundernas sida och för oss." (*Operatör, vaktbolag*)

"som igår när hela min dator gav upp och jag satt i ett samtal och kunde inte ens koppla kunden [...] allt bara liksom frös [...] flera gånger i veckan är det alltid något tycker jag"
(Operatör, Assistansbolag)

5.6. Jourarbete på en strukturell meso-nivå

Samhället kan som bekant studeras utifrån tre strukturella nivåer, *makro*, *meso* och *mikro*. Som nämnt i kapitel 3.4 och 4.2 kan jourorganisationer vara en viktig plats mellan system och livsvärlden som kan hjälpa oss att förklara sociala fenomen. Det sociala rummet kan i denna studie ses som en *kärna*, ett *möte* eller i vissa fall till och med en *kollision* mellan det systematiska makro- och livsvärldens mikrostruktur. Arbetet utförs i form av händelser och situationer där den strukturella makronivån skall *implementeras* och *verkställas* i vardagsarbetet - det sipprar ned som jag nämnde om koloniseringen (jfr kapitel 3.3). En arbetsplats kan här ses som en god miljö för att förklara hur en systematisk makrostruktur *möter* direktkommunikationen på mikronivå:

"det var ett vanligt servicejobb som slutade med [...] mord-teknisk-dråp-utredning så man hamnade i en händelse man inte var förberedd för [...] från att vi var förberedda på att eventuellt bli attackerade fick vi sitta och prata med personen som en psykolog och försöka hjälpa honom [...] det var helt annat än vad vi förväntat oss och helt annat än vad kunden sa till oss [...] han var en helt annan människa" (Gruppledare, Vaktbolag)

"ja tycker ärenden som vi inte har beskrivning på hur vi ska hantera är svåra för då får man improvisera lite, ringa runt och tala med kollegor (Operatör, Vaktbolag)

[...] vad behöver du hjälp med där i det läget?" (I, Vaktbolag)

"Ja om hur man skall gå tillväga [...] inget sånt står på våra instruktioner [...] det händer aldrig" (Operatör, Vaktbolag)

"Om vi får in en kund som är uppjagad [...] så har vi haft tillfällen [...] där våra stödfunktioner inte fungerar, vilket per automatik skapar stress hos operatören [...] vi har ej bakgrunden [...] det tekniska ska aldrig vara avgörande" (Gruppledare, Assistansbolag)

I observationen på bärgningsavdelningen kan urskiljas ett uttryck för hur denna kolonisering hanterades. Exempelvis hade en kund ringt in ett flertal gånger, men hamnat hos olika operatörer och det behöves redas ut oklarheter i efterhand – muntligt. Det förekommer även rent visuella indikatorer på koloniseringen genom den visuella samtalsdata, koncept och rutiner som dyker upp i systemen, röda och gröna färger och larm ljud, men framförallt alla de felmeddelanden såsom falska larm som skall hanteras i en social interaktion. En annan tydlig detalj är *själva samtalet* mellan operatör/vakt och den drabbade. Här sker det en styrning eller ett slags reglering av dialogen utifrån

villkor, behörigheter och regler som skall informeras om och förtydligas för den drabbade, varpå den direkta situationen där en person är utsatt eller strandsatt skall professionellt bedömas systematiskt och inte socialt. Dock finns det inslag av känslomässiga aspekter som jag tar upp i nästa kapitel.

6. Diskussion

6.1 Summering

Sammanfattningsvis kan sägas att denna uppsats i föregående analys- och resultatkapitel visat att det finns oförutsägbara respektive förutsägbara mekanismer och aspekter som kan relateras till den teoretiska diskussionen om system och livsvärld. Även vissa delar i den tidigare forskningen kan återknytas här såsom normaliserad risk, intuition och differentiering i det "neo-moderna".

6.2 Slutsatser

För att svara på frågeställningen "hur organiseras det oförutsägbara" som specificerades i introduktionen, har denna undersökning, enligt min mening, visat att oförutsägbarhet i praktiken organiseras dels systematiskt och strukturerat, men också spontant, intuitivt och reflexmässigt. Den kommunikativa dialogen utifrån intervjudata samt observationerna på arbetsplatserna har kunnat ge en viss förklaring till detta. Relaterar vi resultaten till den tidigare forskningen och till den teoretiska bakgrunden jag lyft fram stämmer en del perspektiv mer än andra, jag förklarar hur jag menar nedan.

När det gäller det *standardiserade* arbetet (jfr. Habermas system 3.1) visar det sig att det förekommer liknande företeelser i det att arbetsinnehållet är *komplex* på det sätt Stenberg beskriver (jfr. avsnitt 2.1) och det verkar förekomma ett slags differentiering och dis-organisering likt det Ahrne och Papakostas talar om (jfr. kapitel 1.1.1). Det kan vi se exempel på i resultatavsnitten 5.3 och 5.5.1.

Ser vi till *livsvärlds-perspektivet* (jfr. Habermas livsvärld 3.2) ses att det *talade språket* i den direkt mellan-mänskliga sociala integrationen är viktigt för att hantera svårartade situationer och händelser. Detta har uttryckts av bland annat Öjelid & Öjelid (jfr. avsnitt 2.1) och tas upp kring bland annat digitalt arbetsinnehåll i resultatdelarna 5.4 och 5.5.2.

Arbetet i jourföretag har här kunnat visa att det finns ett slags möte mellan en strukturell system-nivå och en mikro-nivå. I en larmcentral befinner sig operatörer på en

mellannivå (meso) enligt vad Franzén och Brante beskriver (jfr. avsnitt 3.4). Detta visar sig i resultatet i avsnitt 5.6. Det blir ett möte på flera sätt mellan en standardiserad arbetsprocess som exempelvis visar sig via de "automatiserade samtalen" som jag nämnde hos assistansbolaget samt för de övervakningskameror som skickar bilder från olika platser in i vaktbolagets larmcentral. En larmcentral i allmänhet och operatörens/vaktens samtal med den drabbade i synnerhet, kan sägas vara den plats där systematiserade larndata skall tolkas och hanteras socialt. Iakttagelser om *tekniska* och *digitala avancemang* (jfr. kapitel 5.5.2) är här tydliga indikatorer på att rationellt och instrumentellt handlande på ett sätt kan sägas koloniserats ner i den konkreta sociala kontexten i arbetet och detta görs praktiskt mellan människor (mellan operatören och den drabbade samt mellan kollegor) inne i organisationen. Händelser som får följdverkningar kan också ses i och med att det blir en del tidsfördröjningar och saker som måste klaras ut i de fall som är komplexa (jfr. avsnitt 1.7.4 om Goffmans problematisering kring händelserna utifrån "fateful" och "eventful").

Också ses det rent *intuitiva* (diskuterat i avsnitt 2.1) vara viktigt och det kan vi också se slag av i resultatdelen 5.2. Oklart är om detta är något som hänger ihop med livsvärlden eller om det kan sägas vara rent psykologiska mekanismer som styr här.

Det *normaliserade* eller *standardiserade* arbetet har jag diskuterat i introduktionens avsnitt (1.1.2) där Beck och Hardy lyfter upp risker och faror i en samhällelig kontext. Vardagen i dessa jourorganisationer karaktäriseras starkt, enligt vad jag erfar via det datamaterial jag införskaffat, av att allt arbete mer eller mindre handlar om att arbeta med människor som på olika sätt behöver undsättning och assistans - hot, faror, kris samt säkerhet och trygghet är en tydlig nisch i branschen, vilket också visar sig genom framtagna rutiner i att hantera situationer av särskilt psykiskt påfrestande karaktär som kan drabba larmoperatörerna vid svårare olyckor (chocktillstånd, personskador etc.).

En frågeställning som har dykt upp under studiens gång rör detta som Michael Power diskuterat i introduktionen (avsnitt 1.1.1) - om det går *att organisera oförutsägbarhet över huvud taget*. Givetvis måste det finnas någon standardisering och systematiska

procedurer för att undvika totalt kaos, men i någon mån kan det aldrig uteslutas att en situation kan ta helt oanade vägar, även när situationen tidigare gått att beräkna. Att kunna täcka in allt i ett standardiserat ramverk kommer troligtvis aldrig gå. Däremot finns säkert möjligheter att tänka ut ett stort antal scenarier om hur ett ärende kan utveckla sig. Det kan bäst göras i en direkt kommunikation mellan ansvariga ledare och de som arbetar i jourverksamheterna som stöter på alla de olika typer av oförutsägbara och förutsägbara situationer som uppstår. På något sätt som Sztompka nämner i introduktionen (avsnitt 1.1.1) till denna uppsats skapar moderniseringen också sidoeffekter på det sätt att det blir kontraproduktivt med att samhället är *för* diversifierat med nya typer av transaktionsmönster. Konsekvensen kan bli att vi skapar en disorganiserad social miljö.

Det som jag tror vara mest av vikt i detta arbete har att göra med det om att *vertikala strukturer blir horisontella samt att normer många gånger verkar falla i akuta oförutsägbara situationer*. (jfr. Barton i kapitel 2.2). De oförutsägbara och allvarsamma händelserna som drabbar människor slår många gånger bort uppsatta regler, ramar och strukturer. Barton visar detta genom att en *återuppbyggnad av sociala strukturer* tar fart efter att stora katastrofer ägt rum. Det spelar kanske ingen roll hur stora händelser vi talar om, eller hur små - det är inte alls viktigt *vem* som hjälper till bara att *någon* gör det och i nödläget är vi alla egentligen bara människor. Detta och några andra sociala beteenden illustreras i citaten nedan:

"oavsett förste-operatör eller ej", "att ha stöd i teamet", "varje person är unik", "gå in på djupet och lära känna folk på riktig", "prata och ha lite kul", "lite team-building och man får vara sig själv"

6.3 Implikationer och rekommendationer för vidare forskning

6.3.1 Begränsningar och implikationer

I denna studie intervjuades fyra personer och ungefär åtta timmars observation utfördes. Det empiriska datamaterialet kan i och med detta bli svårt att *generalisera*. Andreas Fejes och Robert Thornberg⁸⁷ diskuterar generaliserbarhet bland andra råd i en kvalitativ forskning och lyfter upp att sociala fenomen är alldeles för föränderliga,

⁸⁷ Andreas Fejes & Robert Thornberg, *Handbok i kvalitativ analys*. 2 uppl. (Stockholm: Liber, 2017).

komplexa och kontextburna för att generaliseras hur som helst. Kanske inom vissa sammanhang och vid en specifik tid kan ett resultat beskriva väl hur det vanligen kanske kan se ut, men för en annan kontext senare eller tidigare kan det råda andra förhållanden.⁸⁸ Om ett möjligt alternativ att generalisera skriver de:

"Läsaren kan göra en analytisk generalisering [...] betraktar resultatet från kvalitativ forskning som arbetshypoteser, som tar hänsyn till lokala betingelser och utgör blygsamma spekulationer om trolig tillämpbarhet [...] Forskningsresultatet tillhandahåller då ett perspektiv snarare än sanningen. [...]"⁸⁹

Hur det än är med just generaliserbarheten kan *användbarheten* ändå nyttjas för att ge en ökad förståelse och en direkt tillämpning. De som arbetar inom jourverksamheter kan ändå kanske se arbetet ur ett nytt perspektiv här.

6.3.2 Rekommendationer för vidare forskning

Dessa jourorganisationer har visat sig vara en god miljö för att studera vilka möjligheter och begränsningar system och livsvärld kan ta sig uttryck. Vad jag anser att annan forskning på området bör bygga vidare på är att följa upp med ett större antal intervjuer. Förslagsvis med gruppintervjuer där samtal operatörer emellan samt längre djupintervjuer för att finna fler aspekter och dimensioner tror jag kan ge en hel del mer till ämnet och frågeställningen. Längre observationer, hela dagar och inte bara i en larmcentral utan också ute i den direkta verksamheten på "fältet" något jag önskade men tillgång till detta fält krävde mer tidsödande processer som tillstånd etc. Jag som ensam forskare och min handledare har säkerligen kunnat angripa temat och frågeställningen till viss del, men en forskargrupp eller akademiker som kan komplettera varandra löpande under exempelvis en forskningsstudie, utifrån olika metoder etc. kan säkerligen vara utvecklande för att få fler svar på hur oförutsägbarhet organiseras.

Martin Övelius

88 ibid. s. 272.

89 ibid. s. 272.

7. Referenser

7.1 Tryckt litteratur

- Ahrne, Göran & Papakostas, Apostolis, *Organisationer, samhälle och globalisering: tröghetens mekanismer och förnyelsens förutsättningar*. 2 uppl. (Lund: Studentlitteratur, 2014).
- Allen, Lai Yu-Hung, "Organizational Collaborative Capacities in Disaster Management: Evidence from the Taiwan Red Cross Organization", *Asian Journal of Social Sciences* (2011) s. 446-468.
- Barton, Allen, H. *Social Organization under Stress: A Sociological Review of Disaster Studies*. (Washington: National Academy of Sciences – National Research Council, 1963).
- Beck, Ulrich, *Risksamhället*. (Göteborg: Daidalos, 2000).
- Brante, Tomas, "Sociologi", i *Diskussioner om samhällsvetenskap. Gränser, innehåll, framtid*. (Lund: Lunds universitet, Samhällsvetenskapliga fakulteten, 2004). 95–116.
- Bryman, Alan, *Social research methods*. 5 uppl. (Oxford: Oxford University Press, 2016).
- "Contingence" *Norstedts engelska ordbok* (Stockholm: P. A Norstedt & Söner, 2001)
- Eriksen, Erik O & Weigård, Jarle, *Understanding Habermas - Communicative Action and deliberative Democracy*. (New York: Continuum, 2003)
- "Emergence" *Norstedts engelska ordbok* (Stockholm: P. A Norstedt & Söner, 2001)
- Cambridge Dictionary "Divergence"
- Emerson, Robert, M, et. al. *Writing Ethnographic Fieldnotes*. (Chicago: The University of Chicago Press, 1995).
- England, Juan, et. al. "The vulnerability of structures to unforeseen events" *Computers and Structures* 86 (2008), s. 1042-1051.
- Fejes, Andreas, Thornberg, Robert, *Handbok i kvalitativ analys*. 2 uppl. (Stockholm: Liber, 2017).
- Forslund, Kerstin, et. al. "Operators' experiences of emergency calls" *Journal of Telemedicine and Telecare* 10:5 (2004), s. 1-8.
- Franzén, Mats. *Den folkliga staden: Söderkvarter i Stockholm mellan kriget*. (Lund: Arkiv, 1992).
- Goffman, Erving, *Where the Action is in Interaction Ritual - essays in face-to face behaviour*. (New Brunswick-New York: Aldine Transaction, 2005)
- Gubrium, Jaber F & Holstein James, A, *The active interview*. (California: SAGE, 1995)
- Habermas, Jürgen. *The Theory of Communicative Action*. Vol. I (Cambridge: Polity, Press, 1981)
- Habermas, Jürgen. *The Theory of Communicative Action*. Vol. II. (Cambridge: Polity Press, 1987).
- Hardy, Cynthia. et. al. "Organizing Risk: Discourse, Power, and "Riskification". *Academy of Management Review* 41:1 (2016), s. 80–108.
- Kvale, Steinar, *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (Lund: Studentlitteratur, 1997)
- McIntosh, Michele. J & Morse, Janice. M. "Situating and Constructing Diversity in Semi-

- Structured Interviews” *Global Qualitative Nursing Research*. Sage. (2015). s. 1-12.
- Murthy, Dhiraj. “Towards a Sociological Understanding of Social Media: Theorizing Twitter” *Sage Journals* 46:6 (2012), s. 1059-1073.
 - Nilsson, Björn & Repstad, Pål. *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. 4 uppl. (Lund: Studentlitteratur, 2007)
 - ”Organisera” *Svenska Akademiens ordlista över svenska språket*, 10 uppl. (Stockholm: Svenska Akademien, 1982).
 - Power, Michael, *Organized Uncertainty: designing a world of risk management* (New York: Oxford, 2007)
 - Shah, Rupesh. *Relational Praxis in Transition Towards Sustainability: Business-NGO Collaboration and Participatory Action Research*, doktorsavhandling (Bath, Somerset. University of Bath, 2001)..
 - Sutcliffe, Kathleen M & Weick, Karl. *Managing the unexpected: resilient performance in an age of uncertainty*. (San Francisco: Jossey-Bass, 2007).
 - Stenberg, Rebecca. Alarmering, larm och larmkedjor - ett komplext organisatoriskt fält. Rapport/Centrum för forskning inom respons och räddningssystem (CARER) 15. Linköpin: Linköpings Universitet, 2016.
 - Sztompka, Piotr. *The Sociology of Social Change*. (Oxford: Wiley-Blackwell, 1993).
 - Weber, Max, *Ekonomi och Samhälle: förståendesociologins grunder. 1, Sociologiska begrepp och definitioner. Ekonomi, samhällsordning och grupper*. (Lund. Argos, 1983).
 - Öjelid, Alexander, Öjelid Daniel. “Hur kan vi veta vad vi gör innan vi har gjort det - en kvalitativ studie om hur larmrapportörer konstruerar situationsförståelse”, kandidatuppsats (Östersund: Mittuniversitetet, 2017)

7.2 Websidor

- Föreningen Säkerhetsbranschen,
- <https://sakerhetsbranschen.se/> [hämtad 2019-01-27].
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB),
<https://ida.msb.se/ida2#page=740a3b40-9de7-4e13-b59d-9fb3dda79b30>
[hämtad 2019-01-27].
- ”Oförutsedd” Svenska Akademiens Ordlista över svenska språket, https://www.saob.se/artikel/?seek=of%C3%B6rutsebar&pz=6#U_O283_160290
[hämtad 2018-10-02].
- “Unpredictable” Merriam-Webster,
<https://www.merriam-webster.com/dictionary/unpredictability>
[hämtad 2018-10-02].
- ”Divergence” Cambridge Dictionary
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/divergence>
[hämtad 2018-10-02].
- Vetenskapsrådets Etiska Principer,
http://www.codex.vr.se/index.shtml?_ga=2.216934548.306237406.1548681413-759004863.1548681413 [hämtad 2018-12-10].

Bilaga 1. Intervjuguide (förenklad)

1. Introducerande frågor

- 1.1 Vad heter du?
- 1.2 Hur gammal är du?
- 1.3 Vad gör du på din arbetsplats (titel)?
- 1.4 Hur länge har du jobbat här?
- 1.5 Har du tidigare erfarenhet av jourbranschen?
- 1.6 Vad har du för utbildning?

2. Uppföljande frågor

2.1 JOUR

- 2.1.1 Jag föreställer mig att ni varje dag tar emot en hel del larm/ärenden. Kan du ge exempel på sådana händelser?
- 2.1.2 Vad är det som har hänt i de här larmsituationerna? Jag kan tänka mig att ni på xx är specialiserade på att hantera just dem. Stämmer det? Varför just ni och ingen annan?
- 2.1.3 Kan det vara så att det finns vissa ärenden som man kan säga vara enkla, som du har full kontroll över och som kanske går smidigt att slutföra? Kan du beskriva ett sådant ärende?
- 2.1.4 Jag kan tänka mig att det också finns situationer där ett larm blir särskilt svårt? Kan du beskriva ett sådant larm?

2.2 FÖRUTSÄGBARA OCH OFÖRUTSÄGBARA HÄNDELSER

- 2.2.1 Som jag förstår det har ni rutiner och manualer för att hantera olika larm. Kan du beskriva tillfällena och situationer där allt går som planerat, från att ett larm kommer in, tills ärendet är avslutat?
- 2.2.2 Finns det också fall och situationer där du har rutiner som stöd och som du följer, men där du samtidigt känner att det ändå inte går som förväntat, det dyker upp något du inte är beredd på? Hur ser en sådan situation ut?
- 2.2.3 Jag kan tänka mig att det finns fall där inringaren har råkat ut för något som de ändå varit beredda på, något som de kunnat förvänta sig skall kunna hända och där rutinerna ger dig tillräckligt med stöd? Hur låter ett sådant samtal?
- 2.2.4 Om du tänker tillbaka, finns det också fall där, på liknande sätt, inringaren varit beredd eller kunnat förutse situationen, men där du själv upplever något försvårande, något tillstöter, som inte var med i beräkningarna? Kan du ge exempel på sådana fall? Kan det som försvårar bero på olika saker?
- 2.2.5 Finns det situationer där den som ringer in upplever sig vara i en utsatt situation och brådstörtat behöver hjälp och där du upplever att du har rutiner och verktyg att kontrollera och styra situationen på ett bra sätt? Kan du ge exempel på det?

- 2.2.6. Finns det också situationer där den som ringer in upplever sig vara i en akut situation och brådskande behöver hjälp och där du också själv känner att dina instruktioner inte är tillräckliga eller att fallet blir försvårande/komplicerat på något sätt? Kan du ge exempel på det?

2.3 ORGANISATION

- 2.3.1 Här på xx kan jag tänka mig att det behöver vara någon som övergripande samordnar och leder arbetet. Vilka är de och hur fungerar det?
- 2.3.2 Om du tänker på ett vanligt arbetspass, hur skulle du säga att arbetet samordnas? Kan du ge exempel på hur ni arbetar mellan olika avdelningar och mellan dig och dina närmaste kollegor?
- 2.3.3 Jag tror att ni kanske är utspridda i olika avdelningar och på olika platser, vilken betydelse har det? Finns det för- och nackdelar med det?
- 2.3.4 Vad jag förstår behöver arbetet samordnas i ett schema. Hur fungerar det? Underlättar detta ditt arbete och/eller begränsar/försvårar det för dig på något sätt?

2.4. KOMMUNIKATION

- 2.4.1 Jag kan tänka mig att det här på xx är viktigt med kommunikation. Kan du ge exempel på hur ni pratar och informerar varandra?
- 2.4.2 Hur kommunicerar ni mellan varandra på din avdelning?
- 2.4.3 När du jobbar med ett larm, pratar du också med dina kollegor i den situationen? Kan du behöva hjälp eller behöver du informera andra personer på något sätt då?
- 2.4.4 Finns det olika sätt du kommunicerar med kunder/uppdragsgivare (e-post, telefon, etc.)?

2.5. SOCIALA RELATIONER (SOCIALISERING)

- 2.5.1 Jag tänker mig att ni är ett ganska stort företag och att ni umgås mellan avdelningar och träffas alla tillsammans ibland? Hur ser relationen ut till dina arbetskamrater inom hela företaget? Kan du ge exempel på sådana sociala möten?
- 2.5.2 Jag förstår det som att du tillhör en specifik avdelning eller grupp, hur är relationerna mellan er där? Har ni kanske några event, aktiviteter och möten?
- 2.5.3 När du arbetar med kanske ett larm eller ett speciellt ärende, vad betyder relationen mellan dig och dina närmaste kollegor i den stunden?
- 2.5.4 När du arbetar med kanske ett larm eller ett speciellt ärende känner du att du kan relatera och känna gemenskap med de utanför din organisation, alltså mellan dig personer som representerar konkurrenter, uppdragsgivare eller kanske inringaren själv? Kan du ge ett exempel på en sådan situation?

2.6. TEKNIK OCH DIGITALITET

- 2.6.1 Om du tänker igenom en vanlig arbetsdag, vad finns det för olika tekniska arbetsverktyg som du behöver? Kan du ge exempel (telefon, radio, e-post, ärendesystem etc.)?
- 2.6.2 Vilken funktion har de här digitala arbetsredskapen? hur hjälper de dig att lösa det som inträffat?
- 2.6.3 Om du tänker tillbaka, har den tekniska och digitala utvecklingen ersatt andra arbetsverktyg? Vilka verktyg har tagits bort/ersatts? När skedde detta? Har det utvecklats successivt eller stötvis?
- 2.6.4 Finns det tekniska arbetsverktyg som har förbättrat arbetet och gjort det enklare? Kan du ge exempel på det?
- 2.6.5 Finns det även situationer där de här verktygen också kan försvåra eller hindra dig i ditt arbete, Kan du ge exempel och utveckla det?

2.7 ORGANISATION, KOMMUNIKATION OCH TEKNIK/DIGITALITET

- 2.7.1 Jag kan tro att det finns en del olika digitala arbetsverktyg. Kan det vara så att de har underlättat eller begränsat kommunikation, samtal och dialog på arbetsplatsen?
- 2.7.2 Finns det digitala arbetsredskap som har till uppgift att guida eller leda dig i ditt arbete – att det organiserar arbetet på något sätt?

3. Avslutande frågor

- 3.1 Är det något som du vill tillägga?
- 3.2 Har du några andra funderingar eller frågor?
- 3.3 Är det något som är oklart med frågornas upplägg, med intervjusituationen eller studien överlag?

Bilaga 2. Informationsbrev

Informationsbrev 2018-11-26

Att organisera oförutsägbarhet - en kvalitativ studie i att hantera plötslighet inom jourverksamheter.

Mitt namn är Martin Övelius och jag studerar sociologi på Södertörns Högskola. Jag skriver för närvarande en masteruppsats som ska undersöka och förstå hur oförutsägbarhet (plötsliga händelser som är svåra att prognostisera) organiseras. Er organisation är en jourverksamhet med primär uppgift att hantera sådana händelser. Jag vill med detta brev därför fråga er om ni vill delta i denna undersökning.

Studien kommer att genomföras utifrån de krav som ställs på samhällsvetenskaplig forskning och vila på de forskningsetiska riktlinjer som Vetenskapsrådet formulerat (se bilaga). Ert deltagande som organisation, skulle innebära att jag genomför ett antal intervjuer med en nyckelperson samt två medarbetare. Intervjuerna kommer att utföras av mig och är semi-strukturerade, d.v.s. intervjun bygger på ett antal frågor som täcker några teman, exempelvis organisation, kommunikation, teknik och digitalisering. (se bilaga). Intervjuerna beräknas ta ca en timme att genomföra. Platsen för intervjun planeras ske i anslutning till arbetsplatsen, alternativt på en plats ni föreslår och om möjligt under arbetstid. Intervjuerna dokumenteras med ljudupptagning och anteckningar.

Förutom intervjudelen, skulle jag vara tacksam om jag kunde få tillgång till de arbetsbeskrivningar och instruktioner, t.ex. handböcker och manualer som er organisation använder sig av i det dagliga arbetet. Jag skulle också vilja observera hur ert arbete organiseras i praktiken. Med andra ord undersöka hur "en vanlig dag" på er arbetsplats ser ut. En sådan, så kallad deltagande observation, kommer vara ett viktigt komplement till manualer och intervjusvar för att bättre förstå hur det oförutsägbara organiseras. Er organisation och de som medverkar kan, om ni så önskar, anonymiseras.

Jag hoppas att detta låter intressant. Hör gärna av er till mig eller min handledare om ni har några frågor eller funderingar.

Martin Övelius
Studerande
073-389 48 53
martin01.ovelius@student.sh.se

Magnus Haglunds
Handledare
070-741 85 63
magnus.haglunds@sh.se