

# I MODERNISERINGENS SKUGGA? OM FÖRÄNDRING OCH IDENTITET I TVÅ ADMINISTRATIVA SERVICEYRKEN

Anette Karlsson

© 2010 Anette Karlsson  
ISSN: 1650-4313  
ISBN: 978-97-975405-7-5  
<http://hdl.handle.net/2077/21951>  
Göteborg Studies in Sociology No 42  
Department of Sociology  
University of Gothenburg

This book was typeset by  $\text{\LaTeX}$  and the koma-script package  
Font: Bitstream Charter  
Print: Intellecta Infolog, Göteborg 2010.

# Abstract

Title: In the shadow of modernization? On change and identity in two administrative service occupations

Written in Swedish, summary in English, 321 pages

Author: Anette Karlsson

Doctoral Dissertation at the Department of Sociology, University of Gothenburg, Box 720 SE-405 30 GÖTEBORG, Sweden

ISBN: 978-97-975405-7-5, ISSN: 1650-4313, <http://hdl.handle.net/2077/21951>  
Göteborg 2010.

The overarching aim of this dissertation is to study what happens with occupational identities in occupations subject to substantial and protracted pressure for change, more specifically in administrative service occupations in Sweden today.

The dissertation centres on two cases within this broader category: medical secretaries and post-office cashiers. Typically for administrative service occupations, both have a large majority of women and their existence has repeatedly been questioned. At the same time, they represent two diverging lines of the differentiation this type of occupations has gone through. While the medical secretaries so far have kept their place in medical/health care, the post-office cashiers have gone from expansion of the work content in the 1980s and 1990s to dequalification, splitting, and finally being abolished.

The study combines interviews as a main source of data with various types of text material. Semi-structured interviews were conducted in 2004–05 with a total of 39 medical secretaries and post-office cashiers. The theoretical backbone of the dissertation is a pluralistic identity perspective combined with an intersectional analysis that takes into consideration various bases of identity like gender and class but also modernity. Focus is also put on the use of discourses and narratives.

The results support the view that it is meaningful to speak of occupational identity in administrative service occupations and, more generally, that it is neither an obsolete phenomenon nor something reserved for well-defined professional, high-status or craft occupations. Both secretaries and cashiers have occupational identities which are distinct and strong *within certain limits*. There is a distinct core of tasks, competences and ethical norms that stands out as generally considered important. This core is also in many respects the same in both occupations (emphasizing among other things the balanced exertion of carefulness and service), which points toward the plausibility of the concept 'administrative service'. There is furthermore some basis for suggesting that a strong but delimited occupational identity of this type can be evoked by technological and economic changes if these are perceived to collide with human and social concerns, and that it can also - at least under some circumstances - be a resource for resistance and action. Swedish medical secretaries constitute an example of this. In their collective identity work, they walk a fine line between embracing contemporary discourses of modernization, professionalization and change, and holding their ground in spheres of the occupation that easily get dismissed or neglected in these discourses.

Keywords: identity, occupations, administrative service, modernity, gender, intersectionality, change, medical secretaries, post-office cashiers



# Innehåll

Förord	9
I Del I	11
1 INLEDNING	13
2 TEORETISKA/ANALYTISKA PERSPEKTIV OCH TIDIGARE FORSKNING	19
2.1 Några ord om avhandlingens vetenskapliga kontext . . . . .	19
2.2 Yrke och identitet . . . . .	20
2.2.1 Yrke och andra relevanta begrepp . . . . .	20
2.2.2 Identitet: kopplingar till samhällsförändring, arbetsliv och yrke	31
2.3 Administrativt servicearbete: en motsägelsefull historia om kön, klass och modernitet . . . . .	50
2.4 En strategi för att hantera mångtydigheten och öppna även för andra aspekter . . . . .	60
2.4.1 Intersektionalitet . . . . .	60
2.4.2 Diskurser, berättelser och kategoriseringar . . . . .	63
2.4.3 Förändring kontra kontinuitet och stabilitet . . . . .	67
2.5 Några avslutande ord om ett första svar på min första fråga . . . . .	70
3 METOD OCH MATERIAL	71
3.1 Inledning . . . . .	71
3.2 Insamlingen av material: metodval, urval och genomförande . . . . .	72
3.3 Tillvägagångssätt i analysen . . . . .	77
II Del II	81
4 DE TVÅ YRKENA	83
4.1 Avstamp I: Yrkenas historia och allmänna kontext . . . . .	83
4.1.1 Administrativa serviceyrken: en bakgrund . . . . .	83
4.1.2 Posten och dess kassapersonal: modernt yrke med historiska rötter . . . . .	89
4.1.3 Läkarsekreterarna: en sentida del av vårdorganisationen . . . . .	95
4.2 Avstamp II: Om yrkesval, och om officiellt förespråkade identiteter . . . . .	100
4.2.1 Yrkesval och förväntningar . . . . .	100
4.2.2 Officiellt förespråkade identiteter och identitetsberättelser . . . . .	106

5	ARBETSUPPGIFTERNA	117
5.1	Läkarsekreterarna . . . . .	117
5.1.1	Journal skrivningen . . . . .	118
5.1.2	Övrig dokumentation och administration . . . . .	120
5.1.3	Språkbehandlingen . . . . .	122
5.1.4	Datorhantering och datoransvar . . . . .	122
5.1.5	Patientkontakt, receptionsarbete och telefonpassning . . . . .	123
5.1.6	Handledning och andra lärarroller . . . . .	124
5.1.7	“Extraservicen” . . . . .	125
5.2	Postkassörerna . . . . .	125
5.2.1	Bank/betalningsservicen och penninghanteringen . . . . .	128
5.2.2	Brev- och pakettjänsterna . . . . .	129
5.2.3	Övriga tjänster . . . . .	129
5.2.4	Försäljningen . . . . .	130
5.2.5	Handledning av nya kassörer . . . . .	132
5.2.6	Intern administration . . . . .	133
5.2.7	“Extraservicen” . . . . .	133
5.3	Sammanfattning . . . . .	134
6	NOGGRANNHET OCH SERVICE	135
6.1	Noggrannhetens innebörder och ambivalenser . . . . .	136
6.1.1	Noggrannhet som säkerhet och pålitlighet . . . . .	136
6.1.2	Noggrannhet som omsorgsfullhet i servicerollen . . . . .	138
6.1.3	Den estetiska sidan av noggrannhet . . . . .	141
6.1.4	Noggrannhet som kompetens . . . . .	143
6.1.5	Service och flexibilitet kontra strikt regelföljande . . . . .	145
6.1.6	Positiv ordning kontra negativ kontrollmentalitet . . . . .	146
6.1.7	Att skapa en välordnad miljö kontra att utföra lågstatusjobbet . . . . .	147
6.1.8	Noggrannhet i det lilla kontra i det stora . . . . .	147
6.1.9	Makt kontra maktlöshet . . . . .	148
6.2	Servicerollens innebörder och ambivalenser . . . . .	149
6.2.1	Service som motivationsfaktor . . . . .	149
6.2.2	Service som samhällsnytta . . . . .	150
6.2.3	Service som omsorg . . . . .	151
6.2.4	Service som konkurrensmedel . . . . .	153
6.2.5	Service som organisatoriskt bindemedel . . . . .	154
6.2.6	Service som (yrkes)kompetens . . . . .	155
6.2.7	Service för vem? . . . . .	156
6.2.8	Service enligt vems riktlinjer? . . . . .	157
6.2.9	Att serva andra kontra (ideal om) självständighet . . . . .	157
6.2.10	Om skillnaderna mellan servicerollen i respektive yrke . . . . .	158
6.3	Sammanfattning och fördjupning: att vara “en noggrann servicemänniska” . . . . .	159
6.3.1	Noggrannhet . . . . .	159
6.3.2	Service . . . . .	161

6.3.3	Noggrannhet och service kombinerat . . . . .	164
7	OSYNLIGHET OCH SYNLIGHET . . . . .	173
7.1	Läkarsekreterarna . . . . .	174
7.1.1	I förhållande till "allmänheten" . . . . .	174
7.1.2	På arbetsplatsen . . . . .	175
7.1.3	I organisationen som helhet . . . . .	175
7.1.4	När det gäller facket . . . . .	176
7.2	Postkassörerna . . . . .	177
7.2.1	I organisationen som helhet . . . . .	177
7.2.2	I förhållande till "allmänheten" . . . . .	178
7.2.3	På arbetsplatsen . . . . .	179
7.2.4	När det gäller facket . . . . .	180
7.3	Sammanfattning och fördjupning . . . . .	180
7.3.1	Betydelsen av genus och modernhet . . . . .	181
7.3.2	Yrkesidentitet och synlighetens problematik . . . . .	184
8	YRKETS VILLKOR (NU, DÅ OCH SEDAN) . . . . .	189
8.1	Arbetsvillkoren . . . . .	189
8.1.1	Platsen/Placeringen . . . . .	189
8.1.2	Lönen . . . . .	194
8.1.3	Arbetskläderna . . . . .	197
8.2	Tekniken . . . . .	198
8.3	Ekonomi . . . . .	203
8.4	Utbildningen . . . . .	205
8.5	Möjligheten att påverka och möjligheten att välja . . . . .	208
8.6	Förändringar, kontinuiteter och framtidsutsikter . . . . .	215
8.7	Sammanfattning och fördjupning . . . . .	220
IV	Del IV . . . . .	225
9	OM HUR YRKET AVGRÄNSAS OCH VÄRDERAS . . . . .	227
9.1	Gränsarbete bland läkarsekreterare och postkassörer . . . . .	227
9.1.1	Andra yrken och verksamheter som referenspunkt . . . . .	227
9.1.2	Chefer och ledning som referenspunkt . . . . .	230
9.1.3	Sammanhållning och gränsdragningar inom yrket . . . . .	231
9.1.4	Status och klass . . . . .	236
9.1.5	Arbetets plats i livet . . . . .	241
9.1.6	Förhållningssätt till hur omgivningen behandlar och betraktar yrket . . . . .	246
9.2	Sammanfattning och fördjupning . . . . .	247
9.2.1	"Vad är innanför och vad är utanför?" . . . . .	247
9.2.2	Hur kan man tolka dessa gränsdragningar och deras resultat? . . . . .	254
10	LÄKARSEKRETERARES OCH POSTKASSÖRERS YRKESIDENTITETER: ETT FÖRSÖK TILL SAMMANSTÄLLNING . . . . .	257

10.1 Postkassörerna: från myndighetsperson till säljare till...	257
10.2 Läkarsekreterarna: från maskinskriverska till	259
10.3 Sammanfattning och fördjupning	261
10.3.1 Skillnader och likheter i förutsättningar	261
10.3.2 Skillnader och likheter i innehåll	263
10.3.3 Skillnader och likheter i betydelse	264
11 FÖRÄNDRING OCH IDENTITET I ADMINISTRATIVT SERVICEARBETE	275
11.1 Inledning	275
11.2 Om yrkesidentitet	279
11.3 Om förändring	284
11.4 Om administrativ service	287
12 Summary	289
13 REFERENSER	297
Bilaga A: Intervjuguide	313

# Förord

## Tack...

... Till min tålmodige handledare Lennart G. Svensson som följt mig genom skrivandets humörmässiga bergochdalbana och alltid haft ett uppmuntrande ord till hands, inte minst vid de tillfällen när jag varit nära att ge upp.

... Till alla er andra på Sociologiska Institutionen i Göteborg. Inser att jag varit något av en doldis under de här åren. Av olika skäl har det blivit så att jag inte deltagit i det sociala livet på institutionen så som egentligen hade varit trevligt. Ändå har jag hela tiden känt och fått ett stort stöd när det har behövts som bäst. Ett särskilt tack till Ulla Björnberg och Bengt Furåker som granskade mitt manus och till Hans Ekbrand, Anna-Karin Wiberg och Anna-Karin Kollind för hjälp med alla praktiska detaljer i avhandlingens slutskede.

... Till gänget från f d Arbetslivsinstitutet i Stockholm (frid över dess minne): Eva Bejerot, Hans Hasselbladh, Rolf Å. Gustafsson och Katerina Adam för att ni vid olika tillfällen inbegrep mig i era projekt och gav mig chansen att pröva vingarna i diverse sammanhang, samt John Sjöström och Lotte Alsterdal för alla intressanta diskussioner som också hjälpte till att sätta mig på rätt spår. Utan er hade jag knappast kommit på tanken att fortsätta på den akademiska banan.

... Till alla er som ställt upp för intervjuer och på andra sätt bidragit med material till avhandlingen.

... Till mina goa föräldrar, Olle och Wera, "för allt".

... Till alla vännerna i Göteborg för att ni aldrig gett upp hoppet om mig, trots att jag ibland varit mer än lovligt stressad, utan istället sett till att jag fått välbehövlig avkoppling.

... Till mina goda grannar på Orust, både två- och fyrbenta.

... Slutligen också till FAS, Kungliga och Hvitfeldtska Stiftelsen, Filosofiska fakulteternas gemensamma donationsnämnd och Signhild Engkvists Stiftelse för ekonomiska möjligheter att genomföra avhandlingsarbetet inklusive några mycket givande kurs- och konferensresor.

Hisings Backa 2 mars 2010

Anette



Del I



# 1 INLEDNING

Vid mitten av 90-talet blev jag som så många andra arbetslös, i mitt fall efter fem års heltidsanställning som postkassör. Under de följande åren av till en början ganska planlösa universitetsstudier omväxlande med vikariat på mitt gamla arbete drogs intresset sakta men oemotståndligt mot arbetslivs- och organisationsfrågor. Med lite distans och med ökad beläsenhet på området framträdde allt mer bilden av postkassörerna som tillhörande en större kategori yrken – oftast kvinnodominerade – som av olika skäl lätt faller mellan stolarna, glöms bort eller betraktas som själsdödande eller överflödiga “rationaliseringsobjekt” både i den akademiska världens samhällsteori och forskning och i de ekonomiska, organisatoriska och politiska beslutens praktiska värld. Det låg därför inte bara nära till hands på grund av min egen bakgrund utan tycktes också sociologiskt välmotiverat att inrikta sig på den här yrkeskategorin för avhandlingsarbetet.<sup>1</sup> Beteckningen jag använder för att ringa in den, och som jag kommer att närmare diskutera och motivera längre fram, är *administrativa serviceyrken* (administrativt servicearbete). Kortfattat handlar det om yrken som har både en administrativ komponent (att sköta någon form av löpande penning-, pappers- eller elektroniska rutiner) och en servicekomponent (att “serva” andra människor inom eller utom organisationen). Eftersom det är ett lite otympligt begrepp att använda i vardagslag talar jag omväxlande om dem som kontorsyrken.

Den här typen av yrken har varit föremål för åtskilliga förändringar, förändringsambitioner och framtidsprofetior under de senaste decennierna. Tanken bakom dessa har ofta varit (och är fortfarande) att arbetsuppgifterna som de utför är sådant som andra yrkeskategorier, kunder, klienter osv mer och mer borde kunna sköta själva med hjälp av ny teknik. Dels av rena besparingsskäl, men också som ett sätt att få bort vad man kan se som oacceptabelt underordnade eller alltför ensidiga arbetsuppgifter och yrkespositioner. Trots detta långvariga förändringstryck<sup>2</sup> och trots det stora antal människor som fått och får sin försörjning genom de här yrkena så finns det jämförelsevis lite forskning om dem. Det gäller kanske särskilt forskning som behandlar dem som *yrken i sin egen rätt*, dvs som inte främst eller uteslutande behandlar dem som problematiska “dead-end jobs” inom större organisatoriska eller yrkesmässiga hierarkier. Påpekandet i en artikel om servicejobb i allmänhet att de “är både relativt underbeforskade och tenderar att göras osynliga genom de sätt samtida ekonomier begreppsliiggörs” (Kerfoot & Korczynski 2005:387f, min övers.) är enligt min mening ännu mer tillämpligt här. Medan *servicearbete* ägnas en hel del uppmärksamhet åtminstone i diskussioner om vår tids “serviceekonomi” eller “konsumtionssamhälle” (jmf du Gay 1996; Aurell 2001) tenderar de flesta akademiska,

<sup>1</sup> Avhandlingen är skriven inom ramen för projektet “I moderniseringens skugga – förändring och identitet i administrativt servicearbete” (FAS 2003-0203), lett av Lennart G. Svensson.

<sup>2</sup> Jag använder begreppet “förändringstryck” i en neutral betydelse som syftar på alla slags diskussioner, önskemål eller krav om förändringar som berör yrkena, som kan uppstå såväl utifrån som inifrån yrkena själva, och oavsett om de leder till några konkreta resultat eller ej. En utförligare diskussion om hur man kan hantera begrepp och fenomen som förändring, kontinuitet, stabilitet mm finns i avsnitt 2.4.3.

politiska och managementinriktade beskrivningar av samtidens ekonomiska och sociala processer att förpassa den *administrativa* typen av servicejobb till ett perifert läge. Ovanpå det är den här sortens yrken notoriskt svårdefinierade i förhållande till teorier och ideologier antingen det gäller kön, klass, ekonomisk utveckling eller modernitet i största allmänhet. De har en tve tydlig eller otydlig mellanställning i nästan alla tänkbara avseenden, både utifrån samhällsvetenskapliga perspektiv, i kulturella stereotyper, och ute i verklighetens arbetsliv och organisationer. Detta tror jag till viss del kan förklara både varför de så lätt blir föremål för rationaliseringsplaner och varför forskare kanske inte alltid har uppmärksammat dem så mycket som de möjligen förtjänar.

Ett sätt att både undvika den ensidigt negativa vinklingen och hantera de här yrkenas mångtydiga karaktär är att studera dem i termer av *yrkesidentitet*. Begreppet yrkesidentitet har tagits till utgångspunkt för avhandlingen då det anknyter till aktuella diskussioner om arbetets plats i och konsekvenser för människors liv. Det är en vanlig uppfattning bland samhällsforskare att de senaste decenniernas arbetslivs- och samhällsförändringar på gott och ont har lett till en "identitetskris vad gäller arbetet" (Aurell 2001:4; du Gay 1996:1ff). Begreppet har också en direkt koppling till frågor om hur olika yrken och arbetsuppgifter – liksom deras innehavare – värderas, betraktas och behandlas i olika sociala och historiska kontexter. Ett fokus på identitet är vidare motiverat av det "postbyråkratiska" intresset för att kontrollera organisationer genom att aktivt försöka forma medlemmarnas identiteter (Alvesson & Willmott 2002; du Gay 1996). Identiteter, i meningen hur individer och kollektiv uppfattar sig själva och andra, utgör dessutom ofrånkomligen en grund för handling. Identitet är visserligen ett omdebatterat ord (något jag ska återkomma till) men kan också fungera som ett användbart paraplybegrepp för att studera olika företeelser, knyta ihop individ-, grupp- och samhällsnivåerna, och peka på logiken bakom till synes paradoxala fenomen (Jenkins 1996; Aurell 2001).

Men varför just yrkesidentitet? I diskussionen om arbetslivets förändring har det bl a hävdats att yrke som begrepp och fenomen är något mer eller mindre överspelat (för en särskilt tydlig formulering av den ståndpunkten se Casey 1995; jmf även t ex Lindgren, Packendorff & Wählin 2001; Sennett 1999): i det postindustriella samhället, eller vad man nu väljer att kalla det, förlorar arbetet sin centrala betydelse i människors liv. I den mån det fortfarande är viktigt för identiteten gäller identifikationen arbetsorganisationen, branschen eller uppgiften/projektet man för tillfället är engagerad i snarare än yrket som sådant. Det är en intressant tanke, men enligt min mening alltför generaliserande och spekulativ för att kunna användas som grundantagande. Enligt ett annat och som jag ser det mera fruktbart synsätt är "yrke" fortfarande en relevant kategori för att beskriva och förklara sociala fenomen på såväl individ- som organisations- och samhällsnivå, men med några viktiga förbehåll. Först måste man ta med i beräkningen att yrket kan spela olika stor roll för olika människor: det är helt uppenbart inte den enda existerande källan till identifikation och inte heller nödvändigtvis den viktigaste (jmf Brown m fl 2007). Vidare behövs en känslighet för att yrken, organisationer, positioner, arbetsuppgifter osv är tämligen flytande kategorier som ofta går in i varandra och samspejar på olika sätt (se vidare avsnitt 2.2.1). Slutligen behövs en uppmärksamhet på att samhällsvetenskapliga klassifikationer etc. av yrken till viss del återspeglar sega strukturer och stereotyper som forskningen därmed lätt kan medverka till att reproducera (Svens-

son 2003: 40; jmf även Hansen 2001). “En mera kritisk yrkessociologi måste ständigt ifrågasätta vedertagna klassifikationer och det vardagliga talet och de allmänt spridda uppfattningarna om yrken” (Svensson 2003: 40). Med detta till utgångspunkt kan man diskutera yrken utan att vare sig ta dem för givna eller förhastat avfärda dem. Det är min förhoppning att den här avhandlingen ska ge ett bidrag till en sådan yrkessociologi.

Avhandlingen koncentrerar sig på två yrken som kan ses som ganska typiska representanter för administrativt servicearbete, nämligen läkarsekreterare och postkassörer. Båda kännetecknas av en mycket stor andel kvinnor (för läkarsekreterarnas del mer än 99%, för kassörerna ca 95%<sup>3</sup> vid tiden för min intervjustudie) och har historiskt betraktats som “passande” vägar in i lönearbete för äldre generationer kvinnor. Bådas existens har regelbundet ifrågasatts under senare decennier med hänvisning till såväl datoriseringens möjligheter som till arbetets rutinartade och underordnade karaktär. Det finns dock en avsevärd skillnad (bortsett från skillnader i specifika arbetsuppgifter och liknande som kommer att tas upp längre fram) som är intressant när det gäller identitet mot bakgrund av förändringstryck. Medan läkarsekreterarna behållit sin plats inom vårdorganisationen trots ständigt återkommande bortrationaliseringshot har postkassörsyrket gått från en utvidgning av arbetsinnehållet på 1980- och 90-talen till att förlora arbetsuppgifter och splittras och verkade när projektet inleddes våren 2004 vara på god väg att rationaliseras bort helt. En visserligen utdragen och omstridd process som dock slutligen bekräftades med nedläggningen av Svensk Kassaservice hösten 2008 och den i januari 2010 aviserade avvecklingen även av företagscentren (tidigare Postcenter). Mitt avhandlingsskrivande har därmed intressant nog sammanfallit med att ett av de studerade yrkena faktiskt avvecklats.

Tonvikten ligger på dessa två yrken i Sverige i början av 2000-talet, mot bakgrund av vad som har hänt inom dem framför allt de senaste ca 20 åren. En tidig tanke var att det är relevant, såväl utifrån tidigare forskning och teori som med tanke på yrkenas aktuella situation, att studera dem utifrån tre aspekter (som inte minst också förefaller vara viktiga grunder för människors identitetsskapande): samhällsförändring/modernitet/modernisering, genus, och klass. Utan att släppa uppmärksamheten på de här aspekterna har jag under arbetets gång rört mig i riktning mot ett mer öppet förhållningssätt till vad som kan framträda som betydelsefullt i materialet.

Titeln *I moderniseringens skugga?* kräver kanske en förklaring. Den kommer av att administrativa serviceyrken dels är “barn av moderniteten”: de blev vanliga först när länder industrialiserades och byggde upp moderna statsapparater med allt vad det innebar av stora organisationer och behov av människor som utförde olika slags kontorsarbete. Dels kommer den av att dessa yrken idag (och ibland även förr) i många sammanhang uppfattas och beskrivs som omoderna och överflödiga, något som utövarna har att förhålla sig till. Moderniseringen har alltid funnits som en ibland beskyddande, ibland hotfull skugga bakom dessa yrken. Med frågetecknet vill jag framhålla bestämt att de inte är förutbestämda att bli *överskuggade*. Det antyder också att det även som sagt finns andra viktiga aspekter.

---

<sup>3</sup> Detta gäller kassörer inom Svensk Kassaservice. För dem som övergick till att arbeta med kundbetjäning på Postcenter efter den stora organisationsuppdelningen 2001/02 (se kap. 4) har det inte gått att få fram någon motsvarande siffra.

Det övergripande syftet som formulerades i inledningen av projektet var att undersöka vad som händer med yrkesidentiteter (den exakta formuleringen löd: *att undersöka yrkesidentitetens innehåll, betydelse och förutsättningar*) inom yrken utsatta för omfattande och långvarigt förändringstryck, närmare bestämt med avseende på administrativa serviceyrken i Sverige idag. Jag visste från början att detta var ett ganska snårigt område att ge sig in i – att där verkade finnas “mer att göra” var ju också något som delvis motiverade ämnesvalet. I försöken att uppfylla det här ursprungliga syftet, och för att alls kunna säga något meningsfullt om yrkesidentiteter i dagens arbetsliv, har det dock mer än jag trodde visat sig vara nödvändigt att gå in i olika teoretiska resonemang och pröva olika definitioner för att sammanställa en fungerande begreppsapparat. Studien kan därmed också sägas ha ett mer teoretiskt syfte.

En första fråga som kan formuleras utifrån det teoretiska syftet (mot bakgrund av att i det här sammanhanget framför allt förändring men också identitet och i någon mån yrke är så värdeladdade begrepp) är:

1. *Hur kan man teoretiskt förstå och analysera yrkesidentiteter på ett sätt som kan hantera såväl förändring som kontinuitet?*

Kapitel 2 försöker besvara den frågan genom att utforma en användbar analysram och begreppsapparat, och i kapitel 11 fördjupas svaret genom att denna utvärderas.

Kapitel 4 t o m 11 försöker också besvara följande frågor som formulerats utifrån det ursprungliga övergripande syftet:

2. *Vilka yrkesidentiteter och identitetsberättelser är aktuella bland läkarsekreterare resp. postkassapersonal i början av 2000-talet och vilken är bakgrunden till dem, dvs varför ser de ut som de gör?*
3. *Hur framträder och används olika identitetsgrunder i de två studerade yrkena?<sup>4</sup>*
4. *I vilken utsträckning och i vilka avseenden kan man tala om att läkarsekreterarna och postkassapersonalen genom sitt identitetsarbete hävdar yrkets ställning och/eller gör motstånd mot icke önskvärda företeelser vad gäller yrket?*
5. *Vilka är de främsta likheterna resp. skillnaderna mellan yrkesidentiteternas/identitetsberättelsernas innehåll, förutsättningar och betydelse i de två yrkena?*
6. *Utifrån dessa likheter och skillnader och studiens resultat som helhet: vilka mer generella slutsatser kan man eventuellt dra när det gäller yrkesidentitet i a/ administrativa serviceyrken b/ alla yrken utsatta för omfattande och långvarigt förändringstryck?*

Till sist något om dispositionen. Avhandlingen består av elva kapitel, löst indelade i fyra delar.

Del I ger själva basen för studien: bakgrundsmässigt, teoretiskt, analytiskt, metodologiskt och vad gäller tidigare forskning. Förutom detta inledningskapitel som

<sup>4</sup>Med identitetsgrunder avser jag allt som kan utgöra en källa till identifikation för en individ eller grupp (eller till kategorisering av andra, som är den andra sidan av samma mynt). Fokus ligger här på sådana identitetsgrunder som a/ är uppenbart relevanta utifrån avhandlingens ämne och tidigare forskning (som kön, klass, modernitet och givetvis yrke och andra arbetsrelaterade fenomen), b/ sådana som utöver dessa framstår som betydelsefulla i tolkningen och analysen av mitt material.

beskrivit avhandlingens allmänna bakgrund består den av ytterligare två kapitel. (Läsare som i första hand är intresserade av postkassörs- och läkarsekreteraryrkena som sådana hoppar lämpligtvis över dessa och går direkt till kapitel 4.) *Kapitel 2* beskriver de teoretiska och analytiska perspektiv som används i studien och gör en överblick över viktiga teorier, begrepp och forskningsspår som direkt eller indirekt berör yrken (inkl kontorsyrken) och identiteter i det samtida arbets- och samhällslivet. Här ges också en översyn över hur administrativa serviceyrken framställ(t)s i akademiska såväl som populärkulturella sammanhang. Avsnitt 2.4 (“En strategi...”) utgör en övergång till *kapitel 3* där jag redogör för det konkreta tillvägagångssättet i avhandlingsarbetet, dvs metoder och material.

Del II består av ett enda längre *kapitel (4)* som sönderfaller i två avsnitt. Det första börjar med ett brett svep över de administrativa serviceyrkenas bakgrund och utveckling fram till dagsläget. Därefter beskrivs postkassörs- resp. läkarsekreteraryrkenas historia och utveckling med tonvikt på perioden fr o m 1980-talet. Tanken med kapitlets andra avsnitt är att utvidga bakgrundsteckningen och fungera som en övergång till nästa del genom att ta upp två saker som på olika sätt har betydelse för vilka identiteter som är “möjliga” inom yrkena. Dels varför människor blir postkassörer eller läkarsekreterare och vilka förväntningar etc. de bär med sig vad gäller yrket. Dels vilka kollektiva identiteter och identitetsberättelser som framhålls eller förespråkas “officiellt” (dvs av arbetsgivare eller yrkesrelaterade organisationer) och bakgrunden till varför dessa ser ut som de gör.

Del III utgör tyngdpunkten i redovisningen av det empiriska materialet (framför allt då mina intervjuer med läkarsekreterare och kassörer) och de olika teman som framträder där. *Kapitel 5* handlar om själva arbetsuppgifterna och yrkesutövarnas beskrivning av dem. *Kapitel 6* tar upp två aspekter av yrkesutövningen som framstår som centrala för både kassörer och sekreterare: att vara noggrann och hålla ordning samt att ge service och fylla en social funktion. *Kapitel 7* tar upp det mångbottnade problemet med yrkenas osynlighet resp. synlighet medan *kapitel 8* behandlar förhållningssätt till yrkenas “ramvillkor”: lön och andra arbetsvillkor, utbildning, teknik, ekonomi, påverkans- och valmöjligheter, samt yrkenas förändringar och framtid.

Del IV är avhandlingens sammanfattande och avslutande del där dess olika trådar knyts ihop och tonvikten gradvis flyttas från det empiriska och yrkesspecifika till det mer teoretiska och generella. *Kapitel 9* handlar om hur yrkesutövarna själva avgränsar och värderar sitt yrke, hur de förhåller sig till andras avgränsningar och värderingar av det, och hur man kan tolka detta gränsarbete mot bakgrund av mina teoretiska utgångspunkter och tidigare forskning. Detta är av förklarliga skäl det kapitel där jag mest ingående tar upp förekomsten och användningen av olika identitetsgrunder. I *kapitel 10* diskuterar jag sammanfattande förekomsten av olika identiteter och identitetsberättelser i de båda yrkena och drar ut linjerna till en vidare kontext av starka diskurser, socialt “gångbara” identiteter m m. Här sammanfattas också de viktigaste likheterna och skillnaderna mellan yrkena med avseende på yrkesidentitetens innehåll, betydelse och förutsättningar och jag tar upp frågan om identitet, makt och motstånd. *Kapitel 11* slutligen diskuterar och utvärderar avhandlingens viktigaste begrepp och slutsatser.

När jag började utforma dispositionen hade jag dessutom det ursprungliga syftets formulering om yrkesidentiteters “innehåll, betydelse och förutsättningar” i åtanke. Del I och II handlar således mycket om yrkesidentitetens *förutsättningar* – del II på

ett betydligt mer konkret och yrkesspecifikt sätt än del I, som ju samtidigt lägger grunden också för den teoretiska förståelsen och analysen av yrkesidentiteternas innehåll och betydelse. Del III handlar på ett övergripande plan om dess *innehåll* – olika innehållsliga aspekter av identiteten (dvs som används av yrkesutövarna själva i deras menings- och identitetsskapande kategorisering av tillvaron) som kommit fram i tolkningen av mitt material. Samtidigt kan man säga att kapitel 5 handlar om innehåll i en mer konkret bemärkelse (“arbetsinnehåll”) medan 6 och 7 mycket berör innebörden av att vara läkarsekreterare eller kassör (“att vara noggrann och ge service”, “att vara synlig i vissa avseenden men också ofta glömmas bort” osv) och kapitel 8 handlar mycket om förutsättningarna för identiteten (i bemärkelsen de tekniska, ekonomiska, politiska och organisatoriska villkoren) så som de framträder i intervjuerna och annat material. Del IV handlar på ett övergripande plan om yrkesidentitetens *betydelse* eller med andra ord mening, innebörd – här riktas fokus på ett mer systematiskt och sammanfattande sätt mot läkarsekreterares och postkassörers meningsskapande kring yrke/arbete i en kontext av (föränderliga) materiella villkor och föreställningar om modernitet, kön etc. och i viss mån också mot vilka konsekvenser – vilken betydelse i en annan bemärkelse av ordet – detta meningsskapande kan få.

## 2 TEORETISKA/ANALYTISKA PERSPEKTIV OCH TIDIGARE FORSKNING

Detta ganska omfattande kapitel är upplagt på följande sätt: Efter en kort beskrivning av avhandlingens vetenskapliga kontext (2.1) följer ett tvådelat avsnitt (2.2). Första delen tar upp yrkesbegreppet och närliggande begrepp och fenomen som professioner, organisationer och kunskap. Den andra och mest innehållsrika delen börjar med att ta upp några förutsättningar som är svåra att bortse från i studier av samtida arbetsliv. Därefter går jag in på olika uppfattningar om identitet och inte minst då yrkesidentitet: aktuella debatter om dess karaktär, villkor och framtid. Detta inbegriper hur man ser på modernitet och samhällets/arbetslivets förändring, och även på förhållandet mellan identitet och motstånd. Här utmejslas också det perspektiv på identitet, modernitet osv som jag själv valt att stå för i avhandlingen. Avsnittet slutar med en genomgång av olika typer av arbetsrelaterade identiteter, förhållningssätt och rationaliteter som diskuterats i tidigare forskning. Avsnitt 2.3 handlar om administrativt servicearbete i tidigare forskning såväl som i populärkulturen medan 2.4 drar upp några riktlinjer för den kommande analysen genom en diskussion av a/ intersektionalitet, b/ diskurser och berättelser, c/ förhållningssätt till förändring resp. stabilitet och kontinuitet. I 2.5 gör jag en kort avrundning med tonvikt på hur kapitlet utgör en första del av svaret på fråga 1.

### 2.1 Några ord om avhandlingens vetenskapliga kontext

Yrkessociologi som sagt – men med flytande gränser mot såväl professionssociologi som mot organisations- och arbetslivsforskning av framför allt den typ som intresserar sig för det som går under namn som “det nya arbetslivet”, postfordism, postmoderna eller postbyråkratiska organisationer och, när det gäller offentlig sektor, New Public Management. Ambitionen har hela tiden varit att försöka undvika kategoriska antaganden om det samtida samhället och arbetslivet. Här har jag haft särskilt god hjälp av forskningslitteratur<sup>5</sup> som inte bara förhåller sig kritiskt till organisationsideal och diverse arbetsrelaterade trender utan också till modernitet som ide(ologi) och praktik.

Forskning om yrke/arbete och identitet befinner sig oundvikligen i skärningspunkten mellan mikro och makro, mellan det individuella och det kollektiva, mellan det småskaliga och det storskaliga. Richard Jenkins identitetsperspektiv (Jenkins 1996, 2000) har fungerat som den sammanhållande utgångspunkten i mitt arbete för att hitta fram till ett teoretiskt förhållningssätt och en begreppsapparat som hanterar nivåproblem på ett smidigt sätt, liksom det närbesläktade aktör-struktur-problemet.

<sup>5</sup>Närmare referenser till den litteratur jag använt återfinns i avhandlingens övriga avsnitt och kapitel, så jag avstår från sådana här.

Identitet handlar i hög grad om människors meningsskapande genom kategoriseringar och diskurser. I fråga om (vetenskaps)teoretiska och kunskapssociologiska utgångspunkter har avhandlingen fått sina viktigaste impulser från, och ligger därmed nära, vad man kan kalla för en "måttligt socialkonstruktivistisk" tradition som utvecklats de senaste decennierna. Det betyder inte att jag avstått från att hämta vissa inslag från andra perspektiv på punkter där typiska socialkonstruktivistiska redogörelser eller tolkningar verkat otillräckliga. Jag ser ingen motsättning i det, utan har här precis som i övrigt försökt argumentera för, och väva samman, de olika komponenterna till en användbar och förhoppningsvis övertygande helhet.

Vad gäller själva analysarbetet förtjänar ytterligare några saker att framhållas lite extra. För det första har jag eftersträvat ett medvetet förhållningssätt till förändring kontra kontinuitet, stabilitet osv. Anledningen är en vilja att undvika det problem som kan uppstå genom att begreppen är värdemässigt och ideologiskt laddade, nämligen att analysen överbetonar det ena eller andra. För det andra har jag utgått från ett intersektionellt tänkande, något som tidigt visade sig vara till hjälp för att bättre kunna förstå och diskutera motsägelsefulla och svårdefinierade aspekter av administrativt servicearbete. För det tredje har jag tagit hjälp av ett brett spektrum av kvalitativa metoder inklusive vissa diskurs- och narrativanalytiska grepp och begrepp. Till skillnad från i mer renodlade diskurs- och narrativanalyser är det dock "identitet" och inte "diskurs" eller "berättelser/berättande" som är ingången till avhandlingen.

Alla punkterna jag nämnt i det här avsnittet handlar i slutänden om att försöka åstadkomma en såväl poängrik som reflekterande forskning (jmf Alvesson & Skoldberg 1994)

## 2.2 Yrke och identitet

Yrke har en koppling både till "vad man gör" och till "vem man är" (Svensson 2003:29; Bihagen & Hansen 2003:47), dvs både till människors konkreta sysselsättning och till deras identitet. Här följer först ett avsnitt där jag utgår från det förra och ringar in begreppet yrke i förhållande till närliggande begrepp som arbete, arbetsuppgift, profession, organisation och kompetens/kvalifikation. Därefter går jag in på den senare aspekten = avhandlingens huvudsakliga fokus.

### 2.2.1 Yrke och andra relevanta begrepp

I vardagligt tal betyder *yrke* ungefär detsamma som jobb, sysselsättning, arbetsuppgift(er), försörjningskälla (jmf Svensson 2003). En liknande betydelse har begreppet även i Max Webers klassiska tappning där det syftar på "den specialisering, specialisering och kombination av en individs prestationer som utgör grunden för hans möjligheter till en kontinuerlig försörjning eller förvärv" (Weber 1983:95). När jag talar om yrke och yrkesidentitet utgår jag, om inget annat sägs, från en enkel och vid definition i linje med det ovanstående. Med yrke menar jag i korthet ett arbete som går att försörja sig på och som kräver vissa särskilda kunskaper eller färdigheter (Svensson 2003:28). När jag talar om *arbete* avser jag, om inget annat sägs eller

framgår av sammanhanget, lönearbete på den formella arbetsmarknaden. Lönearbete kan ses som den idag dominerande formen av förvärvsarbete, dvs sådant man gör för sin försörjnings skull (Furåker 1991).<sup>6</sup> Med *arbetsuppgift* menar jag en syssla som (mer eller mindre återkommande) utförs inom ramen för en individs eller grupps förvärvsarbete. Den kan vara specificerad i en formell arbetsbeskrivning eller utföras på mer informell basis. Min utgångspunkt är att alla yrken innefattar (en någorlunda specifik men föränderlig och delvis variabel uppsättning) arbetsuppgifter; alla arbetsuppgifter utgör däremot inte grunden för ett yrke, även om de i princip kan göra det.

Jag menar att det är motiverat i en identitetsinriktad studie som denna att ta avstamp i en definition av "yrke" som ligger nära den vardagliga användningen. Men det är också nödvändigt att redogöra för mer teoretiska definitioner och ringa in och avgränsa yrkesbegreppet i förhållande till några närliggande, och för studien relevanta, begrepp och företeelser.

När det gäller de officiella yrkesklassifikationer som används av myndigheter och forskare för statistiska ändamål betecknar yrke först och främst "det lönearbete som utförs av enskilda personer i arbetskraften" (Bihagen & Hansen 2003:47). Som tidigare nämnts har yrke att göra både med vad man gör och med "vem man är". En ofta citerad om än lite snårig definition som täcker in båda aspekterna är denna: "Ett yrke är den sociala roll som utövas av vuxna samhällsmedborgare och som direkt och/eller indirekt medför sociala och finansiella konsekvenser och som utgör en mycket viktig del av vuxenlivet" (Hall 1969:5f, översatt i Svensson 2003:29). Den här definitionen har kritiserats bl a för att vara alltför individinriktad (Hansen 2001:55f). Det är viktigt att komma ihåg att yrke både kan syfta på något en person har och vara en beteckning på ett kollektiv; för att undvika onödiga oklarheter på den här punkten talar jag ibland om yrkesinnehavare eller yrkesutövare för att tydliggöra jag avser individer och om yrkeskår eller yrkeskollektiv när jag avser det senare. Yrken kan också beskrivas och analyseras på såväl individnivå som organisationsnivå och samhällsnivå (Svensson 2003). Det identitetsperspektiv jag utgår från och som presenteras närmare i kommande avsnitt tar hänsyn till alla tre nivåerna och inbegriper båda den individuella och den kollektiva sidan.

Yrken kan vidare skilja sig åt när det gäller i vilken utsträckning de är tydliga, avgränsade och namngivna (Svensson 2003:29). Detta har delvis att göra med vilka kvalifikationer som krävs och hur och i vilken utsträckning de är organiserade (ibid). Man kan i det här sammanhanget tala om olika grad av "yrkesmässighet":

[Yrkesmässighet] står i kontrast till amatörens förhållande till en aktivitet. En verksamhet blir mera yrkesmässig genom att vissa personer får det som sin huvudsakliga aktivitet. De betalas för att utföra den. De behöver särskilda kvalifikationer. Arbetets innehåll och utförande regleras. Relationen till uppdragsgivarna eller användarna regleras och kontrakteras. (Svensson 2002a:16)

Yrken är inte heller statiska. Olika yrkens framväxt och förändring är nära knuten till hur arbetsdelningen i samhället utveckla(t)s, både när det gäller *vad* som görs och *vem* som gör vad – liksom hur man väljer att beteckna och klassificera detta

<sup>6</sup>Förutom lönearbete räknar Bengt Furåker även med självsysselsatta och medhjälpare till självsysselsatta som former av förvärvsarbete. För utförliga diskussioner om arbetsbegreppet se även Daniels (1987), Eriksson (1998:13f) och J. Ch. Karlsson (2002).

(jmf Hansen 2001:48; Bihagen & Hansen 2003; Daniels 1987; Svensson 2003:30ff). Detta ger flera tänkbara möjligheter. En yrkesbeteckning kan vara densamma idag som för 100 år sedan medan innehållet i yrket, dvs arbetsuppgifterna, (och också kanske vem som utför dem) i hög grad har förändrats. En annan möjlighet är att man byter namn på ett yrke trots att arbetsuppgifterna förblir desamma. En tredje är att såväl arbetsuppgifterna förändrats kraftigt som att ett namnbyte sker – i vilket fall man kan tala om uppkomsten av ett nytt yrke. Givetvis finns också möjligheten att såväl yrkesbeteckning som huvudsakliga arbetsuppgifter förblir desamma under mycket lång tid.

Det är stället ett svårfråkomligt faktum att olika yrken åtnjuter olika hög *status* (ställning, erkännande, prestige) i den sociala kontext där de existerar (för utförligare diskussioner om statusbegreppet och forskning om yrkesstatus se Ulfsson Eriksson 2006; Svensson & Ulfsson Eriksson 2009). Det tycks dessutom råda ganska stor konsensus både över tid och mellan olika grupper och miljöer om vilka yrken som har hög resp. låg status (ibid). Ett yrkes samhällsliga status har mycket att göra med allmänhetens kännedom om yrket och hur det – bl a mot bakgrund av denna kännedom – värderas. Förutom denna huvudsakligen utifrån tillskrivna status kan utövarna av ett yrke förstås också vidta olika åtgärder för att själva, inifrån, försöka höja dess status (jmf Berntsson 2006; Ulfsson Eriksson 2006; Svensson & Ulfsson Eriksson 2009). Många om än inte alla sådana åtgärder och högstatusmarkörer är förknippade med det jag ska ta upp i följande avsnitt, nämligen professioner och professionalisering (se Berntsson 2006).

## Profession

Ordet *profession* används ibland som liktydigt med yrke, arbete, sysselsättning, t ex i ett uttryck som "hon är författare till professionen".<sup>7</sup> Vanligare är dock att betrakta professioner som en särskild grupp av yrken med speciella kännetecken (Svensson 2003; Molander & Terum 2008). Enligt ett sådant synsätt, som också jag utgår ifrån, är alltså alla professioner yrken men alla yrken är inte professioner (även om en del av dem strävar efter att bli det). Här kan man föreställa sig en glidande skala där olika yrken i olika hög grad uppfyller kriterier för att räknas som en profession (jmf Molander & Terum 2008:20).

De kriterier man brukar räknar med innefattar en *vetenskaplig kunskapsgrund* vars utveckling och praktiska tillämpning i idealfallet kontrolleras av företrädare för yrket ifråga, krav på en viss (yrkeskontrollerad) *utbildning* för att få praktisera yrket (i idealfallet fastslaget i lag och därmed också uppbackat av staten), ett stort mått av *intern kontroll* även av själva yrkesutövningen, samt existensen av (minst) ett *yrkesförbund* och en *formaliserad kod* (jmf t ex Svensson 2002a kap. 2 och flera bidrag i Molander & Terum [red.] 2008). Läkare och advokater är kanske de mest typiska exemplen. Jämfört med andra yrken kännetecknas den idealtypiska professionen också av en hög grad av autonomi både på det individuella och det organisatoriska planet. Besittning av och anspråk på att ensamma få tillämpa någon viss, tämligen abstrakt kunskap utgör en sorts kärnpunkt i de flesta professionsbegrepp

<sup>7</sup>Jmf också nationalencyklopedins beskrivning av yrke, att det ofta men inte alltid är detsamma som profession.

(jmf Berntsson 2006:77f). Andrew Abbott (1988:8) definierar t ex professioner som “exclusive occupational groups applying somewhat abstract knowledge to particular cases.”

I enlighet med att yrken kan skilja sig åt vad gäller tydlighet och avgränsning kan professioner ses som särskilt tydliga, väldefinierade och välavgränsande yrken, eller med andra ord, deras “yrkesmässighet” är hög (jmf Svensson 2002b, 2003). Mot bakgrund av detta kan uppnåendet av officiellt erkänd professionsstatus betraktas som ena änden på ett spektrum av tänkbara utvecklingsvägar för ett yrke, medan återförandet eller överflyttandet av ett yrkes speciella arbetsuppgifter och kunskaper till “vem som helst” inom andra yrken eller till allmänheten kan ses som den motsatta änden – en avprofessionalisering i mycket vid mening (jmf Svensson 2002a:27). Hotet om, eller beroende på hur man ser det, möjligheten av den senare vägen har varit en realitet för administrativa serviceyrken åtminstone sedan början av 1980-talet. Samtidigt står dessa yrken lika lite som några andra oberoende av de positiva värderingar och förhoppningar som generellt är knutna till det professionella (se nedan).

Professionsforskningen har identifierat en rad olika strategier som en yrkeskår kan använda i försöken att stärka sin ställning i förhållande till andra, kanske närliggande och konkurrerande yrken (bla Collins 1979; Parkin 1979; Murphy 1988; Witz 1992; för mer översiktliga resonemang se Berntsson 2006:75ff; Bourgeault 2005; Einarsdottir 1997; Furåker 2002:66ff; Hellberg 1995; Liljegren 2008). De som oftast brukar nämnas är exklusion, inkräktande/ usurpation, demarkation, och även allianser. Exklusion innebär att en överordnad eller dominerande yrkesgrupp – kanske en redan etablerad profession – med olika medel försöker utestänga andra från att utföra vissa arbetsuppgifter (eller räknas in i professionen) etc. Inkräktande innebär tvärtom att försöka vinna tillträde till sådant man i dagsläget är utestängd från, något som förstås främst är aktuellt för yrken i underordnad position. En yrkeskår i hierarkisk mellanställning kan mycket väl driva båda strategierna samtidigt (“dubbel stängning”): sjuksköterskors agerande gentemot läkare resp. undersköterskor under senare decennier är ett exempel på detta. Man kan vidare tala om såväl vertikal som horisontell demarkation men jag använder ordet främst i den senare betydelsen, vilket innebär att ett yrke avgränsar sig från ett annat på ungefär samma hierarkiska nivå genom att arbetsuppgifter etc. fördelas mellan dem. En yrkeskår kan också söka förbättra sin ställning genom mer eller mindre tillfälliga och starka allianser, med andra yrken eller andra viktiga aktörer. Det ska slutligen nämnas att forskare som Anne Witz (1992), Torgerdur Einarsdottir (1997) och Ylva Fältholm (1998) lyft fram diskursiva strategiers betydelse i (främst kvinnodominerade) yrkens professionaliseringsprojekt. Alla dessa varianter handlar i slutänden om hur gränserna ska dras kring det egna yrket och därmed – bland annat – också om identitetsarbete.

I vardagligt språkbruk betyder “professionell” ungefär att ha yrkesstolthet och utföra sitt arbete på ett skickligt, effektivt och ansvarsfullt sätt (Selander 1989:12). Professionalism eller professionalitet är över huvud taget ett positivt laddat begrepp med konnotationer av expertis, legitimitet, auktoritet, förtroende, hög social status och materiella belöningar. Eftersom det förknippas med något eftersträvanvärt av många olika grupper och aktörer är det också föremål för ideologiska dragkamper. Molander och Terum (2008:13) hävdar att det används allt oftare av olika yrkesgrupper för att uttrycka en positiv självförståelse och uppnå erkännande av ens

kompetens. I samband med de senaste decenniernas organisationsförändringar med inriktning på marknadsanpassning, flexibilitet, ledarskap, kundfokus och kunskapsorganisationer har professionalism dessutom delvis kommit att anta nya betydelser, definierade mer utifrån arbetsorganisationers än yrkesgruppers intressen (Evetts 2003; Fournier 1999; Svensson 2002a, 2003). I den mån denna "nya", organisatoriska professionalism<sup>8</sup> får genomslag påverkas både de traditionella professionerna (som blir starkare knutna till arbetsorganisationen och mister en del av sin tidigare autonomi), yrken med professionaliseringsambitioner, och även yrken som "uppifrån" påförs professionalism i den nya versionen (jmf Svensson 2003:37ff). Sådana utvecklingstendenser är också något som behöver beaktas när man talar om yrkesidentitetens förutsättningar, innehåll och betydelse idag.

## Organisation

Som jag ska återkomma till längre fram: oavsett alla meningsskiljaktigheter om hur det nutida samhället bäst ska beskrivas är de flesta forskare och teoretiker överens om en sak, nämligen dess genomorganiserade karaktär och de formella organisationernas stora inflytande på människors tillvaro från vaggan till graven.

Min utgångspunkt är att all yrkesutövning sker i ett organisatoriskt sammanhang där främst arbetsorganisationen men också fackliga organisationer, eventuella yrkesorganisationer m fl spelar en roll. Enligt en ganska typisk definition är en organisation "en planmässigt inrättad social enhet som syftar till att uppnå ett eller flera mål" (Orban 2002:90).<sup>9</sup> Arbetsorganisationer är organisationer som producerar och distribuerar varor och tjänster (Orban 2002:89) och som därmed utgör en "naturlig hemvist" för yrken. Genom sin mer eller mindre formellt specificerade arbetsdelning, vertikalt såväl som horisontellt, tillhandahåller de positioner och arbetsbeskrivningar som utgör en viktig grund för yrken, samtidigt som existensen av yrken också påverkar hur positioner etc. utformas (Svensson 2003:29ff). Olika positioner kan vara starkare eller lösare knutna till (krav på utbildning till) specifika yrken.

Positionerna i en organisation är närmare bestämt de platser som ska fyllas av människor och kan enligt Göran Ahrne (1999:50) betraktas som de filter som separerar det organisatoriska handlandet från det mänskliga handlandet. När organisationer gör något är det alltid människor som agerar och när människor i organisationer gör saker utifrån sin position kan man säga att de handlar på organisationens vägnar (Ahrne 1999:17) Här finns en inbyggd spänning mellan å ena sidan den personliga handling av en människa med egna erfarenheter och åsikter detta alltid innebär, å andra sidan organisationens regler och krav (ibid). Detta är föga förvånande något som på olika sätt lyfts fram i mycket yrkes- och arbetsinriktad forskning.

<sup>8</sup>Evetts (2006) kallar den här versionen av professionalism för organisatorisk eller organisationsbaserad (*organizational*), till skillnad från den äldre formen som hon kallar yrkesbaserad (*occupational*). Trots den nyare versionens starkare anknytning till arbetsorganisationen och dess styrningsformer är det värt att påpeka att inte heller äldre versioner av professionalism varit/är oberoende av arbetsorganisatoriska och statliga styrintressen, något som Evetts är väl medveten om och som också diskuteras av bl a Fournier (1999), Crompton & Jones (1984 kap. 6) och flera bidrag i Selander (red. 1989).

<sup>9</sup>Inom en del forskningsinriktningar används ordet *institution* som synonymt med organisation. Jag ansluter mig dock till den linje som menar att det finns poänger med att hålla isär de två begreppen och betrakta organisationer och institutioner som olika typer av sociala fenomen (t ex Ahrne & Hedström 1999; Jenkins 1996).

Organisationer kännetecknas vidare enligt Ahrne (1993, 1999; se även Svensson 2008) av fyra grundläggande förhållanden: tillhörighet, resurser, kontroll och utbytbarhet. Det första syftar på att människor antingen är tillhöriga eller ej – det finns oftast en tydlig gräns mellan medlemmar och icke-medlemmar. Organisationer är för det andra uppbyggda kring kollektiva resurser som kan vara av många olika slag. De som tillhör en organisation bidrar till att skapa dessa resurser och får också tillgång till dem i större eller mindre utsträckning, vilket i sig är ett viktigt skäl för att vilja ingå i organisationer – inte minst därför att tillträde till sådana resurser nästan alltid medför någon form av makt. Organisationer bygger för det tredje på att människor samarbetar, vilket också medför att de ställer krav på och kontrollerar varandra. Att tillhöra en organisation betyder alltid att i någon mån vara underställd andras kontroll. Här (liksom när det gäller tillhörighet) finns en nära koppling till identitetstemat. Ett sätt att utöva kontroll är ju att direkt eller indirekt försöka påverka (var)andras identitet – inte minst genom de formellt sanktionerade såväl som informella sätt att bedöma och kategorisera människor som organisationer tillhandahåller (jmf t ex Jenkins 1996; Svensson 2008; Svensson & Karlsson 2008). Man kan även tala om att en organisation har en identitet, som dels har att göra med huruvida organisationen framstår som specifik och sammanhållen, dels är avhängig hur mycket dess medlemmar identifierar sig med den organisatoriska kulturen och självbilden (jmf Alvesson & Björkman 1992; Alvesson & Sveningsson 2008:60ff; Eriksson-Zetterqvist m fl 2006:243). Senare decennierna mycket medvetna arbetsledningsinitiativ på det här området och kritiken som de har mött berörs närmare i 2.2.2. Organisationer – inte minst då arbetsorganisationer – försöker också på olika sätt att kontrollera åtminstone delar av sin omgivning. En del av denna omgivning utgörs av potentiella och faktiska kunder, klienter eller motsvarande, som genom olika urvalsprocesser också kan få tillfällig del av organisationernas resurser. Utbytbarhet syftar slutligen på att organisationer genom sina regler, mål, normer, traditioner, resurser osv har en viss stabilitet, en självständig samhällslig existens oberoende av vilka specifika människor som för tillfället ingår i dem. Olika personer kan dock vara mer eller mindre utbytbara i bemärkelsen mer eller mindre betydelsefulla för en organisations fortsatta existens.

### Kompetens, (yrkes)kunskap, kvalifikation

Varje yrke, liksom varje arbetsuppgift, kräver eller antas kräva att utövarna besitter vissa kunskaper, färdigheter och egenskaper. Dessa diskuteras ofta i termer av kompetenser eller kvalifikationer. Per-Erik Ellström (1992:19) påpekar att även om de tre närbesläktade begreppen kompetens, kvalifikation och yrkeskunnande spelar en central roll inom många forsknings- och policyfält så har de ofta använts på ottydliga och oprecisa sätt.

Inte förvånande förekommer det alltså många olika sätt att definiera dem. De olika kunskaps-, kompetens- och kvalifikationsbegrepp som lyfts fram av Hanna Westberg-Wohlgemuth (1996 kap. 5) har t ex en tonvikt på inläget av lärandeprocesser (inklusive utbildning), socialisation och social konstruktion, till skillnad från att se förståelse som medfödda, självklara eller en gång för alla knutna till vissa kategorier av människor. Jane Gaskell (1986) å sin sida betonar att vad som över huvud taget räknas som kompetens – i synnerhet värdefull kompetens – aldrig är oberoende

de av det sociala sammanhanget utan kan ses som följden av en politisk process, en maktkamp. Kopplingen mellan kunskap/kvalifikation/kompetens och maktfrågor framstår ännu tydligare om man ser till ett vanligt sätt att definiera huruvida yrken och arbetsuppgifter är kvalificerade eller ej: ju mer kontroll utövarna själva har över arbetets utförande desto mer kvalificerat och vice versa – ett centralt tema i studier om proletarisering- och utarmningstendenser (t ex Braverman 1974; Crompton & Jones 1984). Även jag menar att det inlärd och socialt konstruerat är viktigt att ta fasta på (jmf även Ellström 1992). Dels ur maktsynvinkel, dels eftersom det mer allmänt verkar rimligt att hävda att forandet av yrkesidentiteter – särskilt starka och tydliga sådana – mycket handlar om att tillägna sig och lära sig utnyttja relevanta och socialt erkända kunskaper/kompetenser (se Brown m fl 2007) på samma gång som tillägnandet av en yrkeskompetens i hög grad är sammanflätat med forandet av en yrkesidentitet (jmf Heggen 2008; även Aurell 2001 kap. 7). Det ska även nämnas att en hel del forskning diskuterar kunskap och kompetens i en mycket omfattande eller djupgående mening, betraktar det som en del av människovärdet och betonar de förkroppsligade och emotionella aspekterna lika väl som den sociala (t ex Alsterdal 2002; Knights & McCabe 1999; Sturdy, Brocklehurst, Winstanley & Littlejohns 2006) vilket naturligtvis också har mycket med identitet att göra och förtjänar att tas med i beräkningen. För tillfället koncentrerar jag mig dock på att klara ut själva begreppsapparaten på området.

Ewa Gunnarsson, som också är en av de forskare Westberg-Wohlgemuth refererar till, skiljer i sin avhandling mellan flera typer av kvalifikationer enligt en modell som utvecklats av Karin Andreassen och Elin Jørgensen (1987, se även Gunnarsson 1994 kap. 4). Dels mellan *specifika* och *generella*, där de senare är sådana som kan tillämpas inom ett brett spektrum av arbetsuppgifter och yrken. Dels mellan *formella* (i meningen samhälleligt erkända) och *icke formella* (samhälleligt icke erkända och därmed "osynliggjorda"). Jag menar att dessa åtskillnader kan vara värda att ha i minnet även om det inte alltid är givet vad som är samhälleligt erkänt eller ej – vilket också författarna är medvetna om (Gunnarsson 1994:54).<sup>10</sup>

En annan och vanligt åtskillnad i dessa sammanhang är den mellan å ena sidan teoretisk, explicit eller påståendekunskap och å andra sidan praktisk, tyst/implicit eller förtrogenhetskunskap (Alsterdal 2002; Ehn 1987; Ellström 1992:23f; Svensson 2002b:187ff; Westberg-Wohlgemuth 1996:21), där den förra är mer generaliserad, formaliserad och vanligtvis också mer samhälleligt erkänd än den senare. De båda typerna är dock inte oberoende av varandra (Westberg-Wohlgemuth 1996:21). En distinktion som utgår från denna och som visat sig vara fruktbar i en yrkesstudie är den som Paula Berntsson gör i sin avhandling om förskollärare (2006:82). Hon skiljer där mellan *teoretiska kunskaper*, *praktikgrundade kunskaper* och *personlighetsrelaterade kompetenser*. Praktikgrundade kunskaper avser sådan kunskap som utvecklats genom yrkespraktik. Det kan handla om såväl förtrogenhets- som färdighetskunskap. Det förra syftar på den kunskap som kommer genom upprepade erfarenheter av liknande situationer och den förmåga man därmed utvecklar att tillämpa sina

<sup>10</sup>Gunnarsson menar också, utifrån sina undersökningsresultat, att även "förhållningssätt" (till arbetet) bör räknas som kvalifikation, som ett sätt att synliggöra och uppvärdera kvinnors kvalifikationer. (Jmf även Berntssons inräkning av "personlighetsrelaterade kompetenser" nedan.) Detta gör ingen skillnad för den definition jag valt (se slutet av avsnittet), men jag får anledning att återkomma till det här resonemanget längre fram av andra skäl.

erfarenheter. Färdighetskunskap innebär att ju mer man praktiserar sina teoretiska kunskaper, desto bättre blir man på att omsätta dem i praktiken. De personlighetsrelaterade kompetenserna innefattar sådant som noggrannhet och pålitlighet men också attityder och motivation till arbetet samt sociala förmågor (ibid).<sup>11</sup>

Man kan också utifrån Ellström (1992:38ff) skilja mellan arbetets *föreskrivna* respektive *faktiska* krav; och uppmärksamma (graden av) utnyttjad kompetens.

Slutligen kan man också tala om *kollektiv kompetens*. Med Henrik Hanssons ord handlar det om att "använda de resurser som finns i ett kollektiv för att interaktivt kunna utföra en uppgift effektivt" (Hansson 1998:2). Det är något som brukas (eller som man misslyckas med att ta i bruk) i situationer där existensen av ett kollektiv är nödvändig eller åtminstone underlättande för uppgiften ifråga (1998:13), dvs något som har mycket med arbete och organisation och också gruppidentitet att göra. Hansson betonar uttryckligen den direkta, interaktiva samspelsaspekten men man kan rimligtvis hävda att den kodifierade kunskap som ett kollektiv har tillgång till också utgör en aspekt av dess kollektiva kompetens. Detta anknuter till den närliggande åtskillnad som ibland görs mellan individuell och organisatorisk kunskap, där det senare bland annat innefattar organisationens dokumentation, allmänna rutiner och processer, produktdefinitioner osv (Eriksson-Zetterquist, Kalling & Styhre 2006:275). Organisatorisk kunskap kan med det här synsättet betraktas som *en* variant av kollektiv kompetens.

Kunskap, kompetens och kvalifikation är alla positivt laddade begrepp som spelat en viktig roll i de senaste decenniernas diskussioner om arbetsliv och ekonomisk tillväxt och som ofta används liktydigt med varandra (Svensson 2002b:187). Ellström (1992:20) poängterar att när man talar om kompetens, kvalifikation och yrkeskunnande sker det alltid – trots mångfalden av och ibland bristen på definitioner – uttalat eller underförstått *i relation till* någon viss uppgift (eller klass av uppgifter), situation eller kontext. En relativt vanlig distinktion i arbetsrelaterad forskning och teori är vidare att se kompetens som knutet till människan som utför ett arbete och kvalifikation som knutet till själva arbetet eller arbetsuppgifterna (jmf Ellström 1992 kap. 2; Svensson 2002b). Med den distinktionen som utgångspunkt blir det dock svårt att skilja mellan något som är betydelsefullt ur identitetssynvinkel, nämligen mellan vad som rent formellt krävs av den som utövar ett visst yrke/utför ett visst arbete (av arbetsgivare, yrkesutbildare och liknande) och vad som i vidare mening uppfattas som viktiga kunskaper, färdigheter och egenskaper i sammanhanget, inklusive av utförarna själva. Detta trots att begreppet kvalifikation enligt modellen ovan är starkt – men inte uteslutande – kopplat till formellt specificerade krav. Att göra åtskillnaden mellan person och arbetsuppgift till det centrala riskerar dock att skymma att vad som räknas som kompetens, kvalifikationer och värdefull kunskap i stor utsträckning är ett resultat av sociala och politiska processer och ställningstaganden, som självklart har mycket med (yrkes)identitet att göra. Även en snävt individcentrerad förståelse av "kompetens" blir problematisk ur den här synvinkeln.

<sup>11</sup>Utförligare perspektiv på kunskapens praktiska och "tysta" sidor – som Berntssons och Alsterdals mer sammanfattande framställningar utgår från och som bygger vidare på Aristoteles' kunskapssyn – finns hos Johannessen (t ex 1999), Josefsson (t ex 1988) och Molander (1993) (allt som allt en ganska omfattande litteratur som jag av tidsskäl inte haft möjlighet att gå närmare in i). Här kan också nämnas sådan forskning som särskilt uppmärksammar vad som händer med den här typen av (yrkes)kunnande vid introduktion av digital teknik (t ex Ehn 1987; Göransson 1987; Zuboff 1988).

Jag har därför valt att använda *kompetens(er)* som samlingsbegrepp för alla kunskaper, färdigheter och egenskaper som anses krävas för att utöva en arbetsuppgift eller ett yrke antingen dessa är formellt specificerade (t ex av en arbetsgivare eller en yrkesorganisation) eller ej. När det gäller yrken använder jag ibland ordet *yrkeskunskap(er)* eller *yrkeskunnande* i samma vida bemärkelse. Begreppet *kvalifikation(er)* reserverar jag för de tillfällen när jag vill markera att det handlar om formellt specificerade kunskaper/färdigheter/egenskaper.

Samtidigt kan det också, utifrån det perspektiv på yrkesidentitet som jag valt, ibland vara intressant att lyfta fram huruvida kompetenser och kvalifikationer i olika sammanhang kopplas till person, till utbildning och andra formella meriter, till plats i arbetsorganisationen, till arbetsuppgiften, till yrkestillhörigheten, till erfarenheter i privatlivet, till kollektivet – eller vad som nu kan komma ifråga. Där detta blir aktuellt kommer det att framgå tydligt av sammanhanget och ordvalet vad jag syftar på. Om jag t ex vill markera att det handlar om kompetens i den individuella, människorelaterade meningen talar jag uttryckligen om just individuell kompetens.

### Yrke, profession, organisation och kompetens ur genussynvinkel

De begrepp jag tagit upp hittills i avsnittet kan alla diskuteras och har också diskuterats ur genussynvinkel. Ännu på 1990-talet var det en vanlig kritik att professions-, organisations- osv studier som systematiskt tog hänsyn till frågor om kön/genus<sup>12</sup> i alltför hög grad lyste med sin frånvaro. Att sådana studier blivit betydligt vanligare på senare år (jmf Blomqvist 2001; Berntsson 2006) ändrar inte på att den här aspekten fortfarande är viktig för förståelsen av yrkens och därmed yrkesidentiteters historiska och samtida villkor. Det gäller inte minst de administrativa serviceyrkena där en genusrelaterad process – feminisering – varit så påtaglig under 1900-talet. I det här avsnittet går jag dock inte in på sådant som yrkenas feminisering eller hur man kan förstå genus i förhållande till andra aspekter i arbetslivet och samhället. Detta kommer att diskuteras närmare längre fram. Istället koncentrerar jag mig som tidigare på några huvuddrag i själva begreppsapparaten kring yrke etc.

En tungt vägande kritikpunkt har varit att mannen länge oreflekterat behandlades som norm i forskning om organisationer, arbete och professioner (t ex Acker 1992; Witz & Savage 1992; Witz 1992; Davies 1995a; för en översikt se Berntsson 2006). Detta ledde inte bara till att en växande del av arbetskraften och deras villkor tenderade att osynliggöras. Man kan också hävda att det bidragit till en ensidig eller otillräcklig förståelse av arbete och arbetande människor i största allmänhet (och därmed sammantaget till att förstärka den sorts kulturellt djuprotade tendenser och synsätt som Arlene Daniels problematiserar i sin artikel om arbetsbegreppet från 1987). Joan Acker kritiserar t ex uppfattningen om den förment könsneutrala, abstrakta arbetaren som varken tycks ha kropp eller känslor (1992:257) – en

<sup>12</sup>Det finns en segsliten diskussion om begreppen kön kontra genus, där kön ofta har fått syfta på *biologiskt* kön medan genus syftar på *socialt* kön, dvs den socialt konstruerade sidan av saken. Jag har valt att inte göra någon sådan sträng begreppslig åtskillnad (jmf Abrahamsson 2000:101). När jag syftar på biologiskt kön låter jag detta framgå. I övrigt använder jag omväxlande genus och kön om "strukturerade, socialt skapade skillnader mellan manligt och kvinnligt, feminint och maskulint (Acker 1992:250, min övers.). De syftar vidare på "de varierade och komplexa arrangemangen mellan kvinnor och män, som innefattar reproduktionens organisering, könsarbetsdelningen och kulturella definitioner av femininitet och maskulinitet" (Bradley 1996:203, min övers.).

uppfattning eller ideologi som hon menar ligger till grund för huvudfåran inom organisationsteori såväl som organisatoriska praktiker.

De senaste 15-20 årens genusinriktade forskning ger, i linje med annan "kritisk" organisationsforskning, underlag för ett annat och mer lovande synsätt. Utgångspunkten för ett sådant synsätt är att ett samhälles genusrelationer (liksom andra sociala relationer) bidrar till att forma dess formella organisationer och vice versa (jmf t ex Acker 1992; Witz & Savage 1992; Davies 1995a; Alvesson & Billing 1997). Man kan alltså räkna med att tidigare eller hittills etablerade/dominerande könsarbetsdelningar och genusrelationer har avsatt påtagliga spår i organisations- och yrkessammanhang. Samtidigt fungerar organisationer och yrken som ett slags arenor där sådana relationer inte bara reproduceras utan också omförhandlas och omskapas (av konkreta kvinnor och män med erfarenheter både utifrån och inifrån lönearbetsvärlden) – vilket i sin tur får konsekvenser för samhället som helhet. Förekomsten av såväl horisontell som vertikal könssegregering på arbetsmarknaden, inte minst då den svenska, är ett väldokumenterat och mycket diskuterat fenomen (t ex Abrahamsson 2000; Alvesson & Billing 1997; Gonäs, Lindgren & Bildt 2001; Hedenborg & Wikander 2003; Hultin 2003; Sellerberg 1973; Soidre 2002; Westberg-Wohlgemuth 1996). Det framgår även av den genusinriktade forskningen att könsmärkning av arbetsuppgifter och yrken – dvs att de över tid blir kulturellt förknippade med antingen män/maskulinitet eller kvinnor/femininitet – är något som tycks vara svårt att komma ifrån. Och medan många kvinnor som försöker bryta etablerade könsmönster fortfarande slår i det beryktade glastaket tycks män, framför allt i kvinnodominerade yrken, snarare erbjudas att ta "glashissen", dvs en genväg till högre och bättre betalda positioner (Hultin 2003). Simpson (2004) räknar på liknande sätt upp en rad fördelar som kan möta män i minoritetsställning: de antas ha större auktoritet än sina kvinnliga kollegor, de förutsätts automatiskt vara intresserade av att göra karriär, och blir lätt positivt särbehandlade även när det handlar om annat än karriärmöjligheter (jmf även bl a Acker 1994; Pringle 1988, 1993).<sup>13</sup> Men, som också ofta har påpekats, feministiska synsätt och arbetet för jämställdhet spelar också in i det hela, med varierande grad av framgång, och inverkar på arbetsrelaterade ideal och praktiker.<sup>14</sup> Utan att generalisera för hårt förefaller det vidare rimligt att i linje med Walby (1997) tala om ett slags allmänt skifte, i Sverige och många andra länder, från ett "mer heminriktat" mönster med kvinnor i stort sett begränsade till arbete i hushållssfären, till ett "mer offentligt" där kvinnor i ökande utsträckning förväntas och förväntar sig att delta i lönearbete på den formella arbetsmarknaden, även om de åtminstone hittills har tenderat att koncentreras till vissa områden och till lägre hierarkiska positioner. Allt som allt kan man hävda att lönearbets logik och ideal i ökande grad har kommit att inbegripa kvinnor lika väl som män, och att människor oavsett kön idag måste förhålla sig till starka samhälleliga normer om att uppnå såväl ekonomisk som personlig självständighet via (formellt) arbete (jmf Martinsson

<sup>13</sup>Därmed inte sagt att kvinnor inte kan ha fördel av att vara i minoritet, eller att mäns erfarenhet av minoritetsställning och kvinnodominerade yrken är entydigt positiv. Det senare får jag anledning att återkomma till.

<sup>14</sup>Genusinriktade forskare har också påpekat att den offentliga diskursen om jämställdhet i Sverige har kommit att bli en sorts allmångods som de flesta numera känner till och förhåller sig till, ofta i en anda av vad som är socialt acceptabelt eller "politiskt korrekt" – något man behöver ta hänsyn till när man tolkar olika typer av material (t ex Lindgren 1999:15f).

2005) och att skaffa sig en bra utbildning som leder till en framgångsrik och utvecklande jobbkarriär;<sup>15</sup> något som också avspeglas i mitt material. En karriärorienterad livsstil har allt mer kommit att ses som något eftersträvansvärt av och för *både* kvinnor och män, samtidigt som kvinnor fortfarande lever med starka förväntningar om att också bli/vara lyckade mödrar och partners (jmf Conradson & Rundquist 1997; även t ex Billing 2006; Wajcman & Martin 2002). Om lönearbets- och karriärnormerna på många sätt är likriktande har de dock även fört med sig ifrågasättanden av tidigare dominerande könsarbetsdelnings- och manlighetsideal. Det är rimligt att anta att kvinnor och män delvis påverka(t)s på olika sätt av de senaste decenniernas utveckling på arbetsområdet. Den stora utmaningen för den som ger sig in i forskning om yrken, arbete och organisationer kan sammanfattningsvis sägas ligga i att undvika ett könsblint perspektiv utan att för den skull överbetona kvinnors underordning och därmed riskera att framställa den som evig och oföränderlig (Blomqvist 2001:81; se också Alvesson & Billing 1997).<sup>16</sup>

Innan jag går över till att beskriva avhandlingens viktigaste teoretiska perspektiv, som jag hoppas undviker de ovanstående fallgroparna, ska jag gå in lite närmare på diskussionen om kön och kompetens då detta tema är något som aktualiseras på olika sätt i senare delar av avhandlingen. Feministisk och genusinriktad forskning har pekat ut ett antal fenomen eller tendenser på det här området (Andreasen & Jörgensen 1987; Daniels 1987; Davies 1995b; Gaskell 1986; Gunnarsson 1994; Phillips & Taylor 1980; Poynton 1993; Westberg-Wohlgemuth 1996; Webster 1993; jmf även Berntsson 2006). För det första: vad kvinnor gör i sitt arbete och vad deras arbete kräver har tenderat att över huvud taget *inte definieras* i termer av kompetens och kvalifikation utan snarare i termer av naturliga egenskaper och förmågor kopplade till deras könstillhörighet. Detta hänger i sin tur ihop med att kompetensbegreppet historiskt har definierats med mannen och mäns arbete som norm. (En konsekvens av detta är att det finns många beröringspunkter mellan diskussioner om å ena sidan förgivettagen, "tyst", icke-formaliserad etc. kunskap, å andra sidan om kvinnors arbete; se vidare avsnittet om arbete, identitet och olika rationaliteter i slutet av 2.2.2 samt kap. 6.) Kvinnor har även, för det andra, ansetts besitta *annorlunda* kompetenser än män, ofta beskrivna som mer personlighetsrelaterade och gärna kopplade till moderskap, familjeliv, relationer och privatsfären. Detta synsätt har intressant nog använts både *mot* kvinnor – för att legitimera att de hänvisa(t)s till vissa yrken och arbetsuppgifter – och *av* kvinnor som en del i strategier för att uppvärdera kvinnors arbete. Kvinnors yrkeskunskap och kvinnligt ansedda kompetenser har ju, för det tredje, vanligtvis tenderat att *värderas lägre* än mäns/manligt ansedda sådana. Detta kan för övrigt ses som en del av ett bredare fenomen som komplicerar tanken

<sup>15</sup>Det finns åtskillig forskning och debatt både om orsakerna till att människor skaffar sig yrken/arbeten som är typiska eller atypiska för deras (biologiska) kön, och om hurvida och i så fall varför kvinnors och mäns förhållningssätt till arbete skiljer sig åt (se t ex Billing 2006; Greene, Ackers & Black 2002; Gunnarsson 1994; Hakim 2002; Kan 2007; Lupton 2006; Wajcman & Martin 2002). Även om min avhandling har ett annat fokus kommer jag att referera till sådan forskning i den mån det är relevant för studien.

<sup>16</sup>Som Mats Alvesson och Yvonne Due Billing också påpekar i sin diskussion om att inte alltför lättvindigt koppla ihop femininitet och underordning: Utan att underskatta betydelsen av att män och maskulinitet i allmänhet värderats och värderas högre än kvinnor och femininitet vad gäller lön, status osv så har majoriteten av män i alla tider trots allt befunnit sig på underordnade positioner i organisationer (1997:87).

att mer och högre kunskap (och utbildning) i sig skulle räcka för att höja ett yrkes status: att den status som tillskrivs yrkets utövare på grunder som kön, etnicitet, ålder osv åtminstone delvis avgör hur yrkeskårens kunnande värderas (jmf Bernts-son 2006:239f). Särskilt under 1980- och 90-talen sattes dock stora förhoppningar till att kvinnligt ansedda kompetenser som flexibilitet, helhetssyn, emotionell inle- velseförmåga och social kompetens skulle komma bättre till sin rätt i och med de nya organisations- och ledarskapsideal som slog igenom vid den här tiden. Farhågor har emellertid uttryckts på senare år för att den här typen av kompetenser snarare omdefinieras i manliga termer i samband med att de blir attraktiva på arbetsmark- naden och knyts till organisationers ekonomiska/teknokratiska målsättningar (Fors- berg 1992; Gherardi 1995; Abrahamsson 2000; Blomqvist 2001; Knights & Kerfoot 2004; Peterson 2005; Korvajärvi 2006). En alternativ möjlighet är att de utvecklas till att betraktas som mer könsneutrala (jmf Billing 2006:208).<sup>17</sup>

### 2.2.2 Identitet: kopplingar till samhällsförändring, arbetsliv och yrke

I det här avsnittet berörs olika uppfattningar om identitet och inte minst då yrkes- identitet – aktuella debatter om dess karaktär, villkor och framtid. Detta inkluderar hur man ser på modernitet och samhällets och arbetslivets förändring, och även på förhållandet mellan identitet och motstånd. Här presenterar jag framför allt ock- så mitt eget förhållningssätt till identitet, modernitet osv och lyfter som en del i detta fram Richard Jenkins' perspektiv som en användbar utgångspunkt. Avsnittet avslutas med en presentation av några olika typer av arbetsrelaterade identiteter som diskuterats i tidigare forskning, inkl. olika förhållningssätt till arbete samt olika "rationaliteter" av betydelse för arbetslivet. Först av allt vill jag dock ta upp några punkter som alla har anknytning till vad som brukar kallas "det nya arbetslivet" och som oavsett teoretisk eller ideologisk utgångspunkt är svåra att bortse från i dis- kussioner om de senaste decenniernas arbetsliv. De kan därför sägas utgöra viktiga bakgrundsförutsättningar (varav några sedan länge är institutionaliserade i mycket påtaglig form medan andra befinner sig mer på ett diskursivt eller idémässigt plan och ytterligare andra någonstans däremellan) för såväl studiet av som skapandet och upprätthållandet av arbetsrelaterade identiteter i det tidiga 2000-talet.

Att studera identiteter i "det nya arbetslivet": några förutsättningar<sup>18</sup>

*Ett nytt organisations- och arbetarideal.* De senaste decennierna har präglats av ett allmänt avvisande (åtminstone i retoriken) av allt som förknippas med byråkratis- ka/tayloristiska/ fordistiska ideal och principer till förmån för postbyråkratiska/post- fordistiska/postmoderna sådana. Att styra med hjälp av mål och värderingar har ställts mot den gamla tidens regelstyrning; flexibilitet, helhetssyn, kreativitet och social kompetens har framhållits, liksom kostnadsmedvetenhet, kundfokus och de- centralisering av ansvar till individer och mindre resultatenheter. Helst ska organi-

<sup>17</sup>Resultatet kan rimligtvis variera mellan olika organisationer, olika lokala kontexter osv.

<sup>18</sup>Det finns mängder av litteratur som behandlar de här företeelserna ur olika synvinklar. I det här av- snittet begränsar jag mig till att nämna ett mindre antal typiska eller viktiga arbeten. Se även de mer specifika referenserna i samband med identitet och modernitet, administrativ service, och post- resp. vårdverksamhet.

sationen också ha en stark gemensam kultur eller identitet som omfattas av alla anställda och bidrar till verksamhetens produktivitet och positiva image. I stort sett samma lösningar och modeller har förespråkats oavsett typ av verksamhet (jmf Abrahamsson 2000; Bejerot & Hasselbladh 2002; Bäckström 1999; du Gay & Salaman 1992; du Gay 1994; Gee, Hull & Lankshear 1996; Grey & Garsten 2001; Hasselbladh, Bejerot & Gustafsson 2008; Lindgren 1999), något som fått stöd av uppfattningen att gränser mellan olika verksamheter (och mellan arbetare och tjänstemän) är på väg att lösas upp. Det starka genomslaget för den nya typen av ideal har gjort att det gradvis kommit att institutionaliseras och kodifieras i många olika sammanhang. Förutom den mer smygande institutionalisering som blir följd av människors informella anammande av nya sätt att handla i, tala om och uppfatta arbetslivet har den också tagit sig mer påtagliga uttryck i organisatoriska och politiska målformuleringar, policies och föreskrifter. I detta har såväl "guruböcker", managementteoretiker och internationella konsultbyråer som intresseorganisationer, politiska aktörer och statsanknutna institut och forskningsprogram spelat viktiga roller (Furusten 1996, 2002; Bäckström 1999; Hasselbladh 2008; Rose 1989). Det hör till saken att det nya idealet även har rötter i diverse rörelser och idéströmningar som åtminstone sedan 1960-talet kritiserat missförhållanden i samhälls- och arbetslivet ur olika rättviseperspektiv. Därför har ofta mer eller mindre uttalade demokratiserings- och inte minst jämställdhetsförhoppningar knutits till dess genomförande. Många gånger verkar dessa dock ha kommit helt eller delvis på skam (se t ex Abrahamsson 2000; Augustsson & Sandberg 2006; Blomqvist 1994; Lindgren 1999; Peterson 2005; Rasmussen 2001; Roman 1994; jmf också stycket nedan). En vanlig kritik förutom bristande jämställdhet är att den nya typen av ideal jämfört med den äldre bygger på oacceptabla, "gränslösa" (därmed också i djupare mening odemokratiska) krav på individers anpassning till, engagemang för och identifikation med arbetsorganisationerna. Bl a har Paul du Gay (t ex 1994) i det här sammanhanget velat återupprätta det äldre byråkratiska organisationsidealets dåliga rykte genom att argumentera för hur dess rättvisesätt och sätt att tillåta en uppdelning av tillvaron i separata sfärer i själva verket ofta har främjat frihet, självbestämmande och demokrati.

*Avreglering och omreglering.* Den här punkten syftar framför allt på den förändrade politiska kontexten, som inte minst varit betydelsefull för den offentliga sektorn dit både postväsendet och hälso- och sjukvården hör. Åtgärder för att öka marknadsmässigheten och reformer med privata näringslivet som förebild blev som bekant vanliga en bit in på 1980-talet och tog fart ordentligt under 90-talet. Hårda sparkrav och ökad konkurrensutsättning har gått hand i hand med en för efterkrigs-Sverige ny företeelse: att risken för arbetslöshet blivit en realitet inom de flesta yrken och verksamheter. Samtidigt har den skivska modellen upplösts och fackets roll har förändrats, vanligtvis i riktning mot minskat inflytande, medan arbetsgivarens ställning inom såväl privat som offentlig sektor allmänt sett blivit starkare. Sveriges inträde i EU 1995 innebar krav på fler avregleringar och anpassning till den gemensamma marknaden på en rad olika områden. Till den nya politiska kontexten hör också det flitiga hänvisandet till globaliserings- och konkurrenskraftsargument, inte sällan knutna till uppfattningar om en övergång till en ny typ av samhälle (jmf t ex Fairclough & Thomas 2004; Hansen 2001; Isdale 1999; Karlsson 2005; Kumar 1995). Trots de avregleringar som ovedersägligen förekommit och trots stark ideologisk betoning av detta fenomen som en "avbyråkratisering", decentralisering osv verkar det

dock ofta rimligare, när man tittar i backspegeln, att tala om omregleringar (Ahrne & Brunsson 2004) både på politisk och organisatorisk nivå, inklusive "återbyråkratiseringar" och nya former av centralisering bl a via införande av kvalitetssäkringssystem (se även Abrahamsson 2000; Bejerot & Hasselbladh 2002; Eriksson-Zetterquist m fl 2006:341f; Hasselbladh m fl 2008; Knights & McCabe 1999, 2003; Korczynski 2004; Thompson & Alvesson 2005; Wilkinson & Willmott 1995).

*Teknikens närvaro – både bokstavig och bildlig.* Jag utgår här från en vanlig och relativt snäv definition av teknik som "ingenjörskonst", syftande på materiell utrustning såsom verktyg, redskap och maskiner" (Ingelstam & Schiller 1981:11).<sup>19</sup> Det är näst intill omöjligt att diskutera de senaste decenniernas arbetsliv utan att ta med i beräkningen den ständiga strömmen av tekniska innovationer i kombination med en stark tilltro bland beslutsfattare till teknikens förmåga att lösa organisatoriska och andra problem. En viktig bakgrundsförutsättning sedan åtminstone början av 1980-talet är också idéerna om, och de efter hand allt målmedvetnare politiska etc. satsningarna på att åstadkomma, en övergång från industri- till informationssamhälle (jmf t ex Bladh 1999; Karlsson 2002; Karlsson 2005; Kumar 1995).

*Kompetens som (omstridd och svårinringad) resurs.* Ännu en betydelsefull förutsättning är den utbredda synen på kunskap/kompetens – hur detta nu definieras – som konkurrensmedel och nationell tillväxtmotor och den närbesläktade uppfattningen (ofta sammankopplad med den om informationssamhället) om inträdet i ett kunskapssamhälle (jmf t ex Gee m fl 1996; Karlsson 2005). Människan i det nya arbetslivet förväntas ha både viljan och förmågan att kontinuerligt lära nytt, lära om och nyttiggöra sina aktuella kompetenser för omgivningen i takt med att teknikens, marknadens etc. förändringar snabbt anses göra tidigare kunskaper föråldrade eller otillräckliga. I praktiken har detta medfört en betoning av satsningar på kompetensutveckling, "professionalisering" (jmf avsnittet om detta) och högre utbildning, som på ett övergripande plan ofta förenar politiker, organisationsledningar och människor som vill förbättra villkoren i sitt arbete/yrke men som lätt leder till motsättningar när det kommer till detaljer och konkret genomförande. Med min tidigare definition kan man säga att det hela handlar mycket om vilka kompetenser som ska upphöjas till status av kvalifikationer.

## Identitet och det moderna (arbets)livet

Begreppet identitet har diskuterats flitigt sedan 1980-talet (Bradley 1996; Jenkins 1996).<sup>20</sup> Vid sidan av ett ökat intresse för vad som brukar kallas identitetspolitik har det hävdats att stabila och sammanhållna identiteter, vare sig individuella eller kollektiva, knappast längre kan existera på grund av postmoderna samhällsvillkor eller

<sup>19</sup>Trots kritiken mot och problemen med en sådan teknikuppfattning tagen rakt av – inte minst att den kan underlätta en utdefiniering av kvinnor och deras arbete (jmf Wajcman 1993) – är det den definition som lämpar sig bäst för att beskriva vad det handlar om här, och även att ta avstamp i för vidare reflexioner om teknikens roll för arbete och identitet.

<sup>20</sup>Identitetsbegreppet har dock använts längre tillbaka än så inom samhällvetenskapen. För allmänna översikter, se förutom dessa bl a Casey (1995), du Gay (1996) och Brown m fl (2007). För en kort historik om begreppet yrkesidentitet, se Pingel & Robertsson (1998:6f). Enligt dem började det talas om "occupational self-identity" i amerikansk socialpsykologisk litteratur vid mitten av 1950-talet, och D.R. Millers begreppsbildning på området introducerades i Sverige av Gardell & Westlander (1968). Angående begreppet social identitet, se nedan.

de senaste decenniernas tekniska, ekonomiska, politiska, organisatoriska och kulturella förändringar med global räckvidd. Dessa förändringar har också förknippats med en "identitetskris vad gäller arbetet" (Aurell 2001:4; du Gay 1996:1ff).

Michael Allvin (1997), Richard Sennett (1999) och Per Wiklund (2007) hör till dem som eftertryckligast betonat hur de nya "flexibla" och individualiserade arbetsvillkoren försvårat människors möjligheter att finna och behålla en identitet genom sitt arbete eller yrke. Andra forskare som Catherine Casey (1995), Mats Alvesson och Hugh Willmott (t ex Alvesson & Willmott 2002; Willmott 1993), Gideon Kunda (1992), David Knights, och Paul du Gay har snarare tagit fasta på arbetsgivares och organisationers ökade intresse för att aktivt forma medarbetarnas identiteter,<sup>21</sup> ett intresse som ju gått hand i hand med det nya organisations- och arbetaridealet. Vad dessa båda inriktningar inom arbetslivsforskning tillsammans indikerar är framför allt en nedtoning – teoretisk såväl som reell – av yrkesidentitetens betydelse: Inte bara tenderar (löne)arbetet enligt många att förlora sin centrala betydelse i människors liv under de nya samhälls- och arbetslivsvillkoren. I den mån det fortfarande är viktigt för identiteten gäller identifikationen snarare arbetsorganisationen, branschen, eller projektet man för tillfället håller på med, än yrket som sådant.

Hur man ser på "hotet mot yrkesidentiteten" varierar förstas mellan olika bedömare. Spännvidden går från dem som huvudsakligen beklagar eller ser problem med en sådan utveckling (t ex Sennett 1999; Huws 2006) till dem som i grund och botten bejakar den (t ex Casey 1995; Lindgren m fl 2001). Allmänt kan man dock notera att de flesta forskare med någon form av emancipatoriskt eller maktkritiskt intresse verkar betrakta yrken som alltför inbäddade i etablerade sociala praktiker och produktionsförhållanden för att kunna vara en riktigt pålitlig eller acceptabel identifikationskälla vare sig i praktiken (för de arbetande människorna själva) eller i teorin (ur forskarnas breda samhällskritiska synvinkel).

Av det ovanstående står det ganska klart att synen på och debatten om identitet, och inte minst då dess relation till arbete, är nära sammankopplad med uppfattningar om modernitet och samhällets utveckling. Jag börjar därför med att diskutera hur man kan bena upp och hantera denna koppling. Att ta själva modernitetsbegreppet som startpunkt kan kanske verka väl ambitiöst, men jag tror att man har mycket att vinna på att ta med det i beräkningen på ett systematiskt sätt (något jag kommer att vidareutveckla i avsnittet om intersektionalitet). Medan aktuella modernitetsdiskussioner inte sällan avsätter tydliga spår i identitetsinriktade empiriska organisations- och arbetslivsstudier gäller detta ofta mest på ett ganska indirekt plan medan den empiriska analysen fokuserar på välkända aspekter som kön, klass och etnicitet. Det finns dock undantag som jag på olika sätt haft hjälp och inspiration av under arbetets gång (t ex Brunsson & Olsen 1990; Ek-Nilsson 1999; Forssell 1992; Ibarra-Colado 2001; Johansson 1994; Llewellyn 2001; Martinsson 2006; Newman 2001, 2002, 2005; Pringle 1988; Silvéen 2004). Som framgår av referenserna i det följande har jag också dragit nytta av teoretisk och empirisk forskningslitteratur som inte direkt eller inte i första hand är arbetslivsrelaterad, och i viss mån av sådan som betonar globalisering snarare än modernitet.

<sup>21</sup> Även Arlie Hochschilds tidiga problematisering av hur emotionellt arbete (emotional labor) utnyttjas i arbetsorganisationer (1983) kan räknas hit.

Utifrån både mina allmänna utgångspunkter och den här litteraturen framstår det som viktigt att ta fasta på *hur* "det moderna" konstrueras i olika sammanhang; "to track the diverse ways the insistent claims to being modern are made /.../ to explore how notions of modernity have been produced and reproduced through being opposed to the nonmodern" (Abu-Lughod 1998:7). Som det här citatet och många andra författare betonar konstrueras modernitet, eller vad jag föredrar att kalla modernitet<sup>22</sup>, i hög grad genom dikotomier där det moderna kontrasteras mot det traditionella eller icke-moderna. Ett nödvändigt krav på ett modernitetsbegrepp som ska fungera i en studie av mitt slag är att det står så fritt som möjligt från sådana tendenser. Magnus Berg diskuterar det här problemet i inledningen till sin avhandling om andragenerationsinvandrare. Det handlar om att undvika dikotomisering lika väl som ett evolutionistiskt tänkande. Hans rimliga lösning är att dels eftersträva ett värdeneutralt perspektiv på modernt resp. traditionellt (dvs som inte värderar det ena högre än det andra); dels avstå från att skildra någon form av utvecklingsprocess som förbinder en traditionell idealtyp med en modern, eller någon "obönhörlig historisk logik som dömer det enkla /.../, det traditionella och trögrörliga till successiv undergång till förmån för det sammansatta, det sekulära och det rationella, det moderna och snabbt föränderliga" (Berg 1997:28; jmf även Felski 2000 kap 3, Ålund 1994 och Carlson 2002). Något som särskilt bör poängteras i det här sammanhanget är risken att begå precis samma slags misstag om man utgår från postmodern teori (Jenkins 1996:10ff; Felski 2000) eller mer generellt teorier eller diskurser om en övergång från modernt industrisamhälle till någon form av postindustriellt informations- eller kunskapsamhälle.

Senare decenniernas teoretiska debatt på området har tydliggjort problemen med att resonera som om det bara fanns en enda självklar modernitet. Men använt med försiktighet kan modernitetsbegreppet vara ett värdefullt verktyg i förståelsen av större historiska och sociala mönster, maktstrukturer osv (Felski 2000:72ff; Thörn 1997:15). Begreppet modernisering behandlas enligt ett sådant synsätt helt enkelt som en underkategori av social förändring och syftar inte på en oundviklig utveckling mot ett förutbestämt mål eller något högre och bättre (Thörn 1997:38). Att tala om modernitet och modernisering – efter att ha lösgjort termerna från deras deterministiska och eurocentriska barlast – ger den klara fördelen att man kan fånga in sådant som svårligen låter sig täckas *enbart* av begrepp som t ex kapitalism, industrialism eller rationalisering (Thörn 1997:33; jmf även Therborn 1995:3). Slutligen är modernitet, modernisering osv begrepp som faktiskt *används* i diverse sammanhang, vilket i sig är ett skäl att inte bortse från dem.

[It] actually exists as a frequent topic of discourse /... / and so do its targets – tradition, obsolescence, stagnation, sclerosis, un(der)development, reaction, fundamentalism – as well as its (partial) synonyms and companions – progress, development, growth, accumulation, flexibility, revolution, reform, etc.

In other words, to deny or ignore it is simply to cut oneself off from much ongoing debate in a number of areas. (Therborn 1995:3)

<sup>22</sup>Begreppet *modernitet* använder jag i första hand när jag talar om teorier om det moderna och de konkreta såväl som ideala förhållanden och fenomen dessa teorier inkluderar. *Modernitet* syftar på det som konstrueras eller försöker uppnås (vad människor strävar efter eller åtminstone måste förhålla sig till för att anses vara moderna; något som delvis varierar beroende på tid, social kontext osv), medan *modernisering* syftar på själva "konstruktionsprocessen".

Som kommer att bli tydligt längre fram gäller detta i hög grad också arbetslivet.

Hur ska man då definiera, eller snarare bäst ringa in, det moderna? Början av moderniteten förläggs vanligen till renässansen med ett uppsving under 1700-talets upplysningstänkande och ett mer allmänt genomslag under 1800-talet som sedan kulminerat under 1900-talet. Sådana historiska redogörelser är dock av begränsad nytta för mig, liksom försök till mer ingående periodiseringar. Exakt vad och hur mycket som läggs in i modernitetsbegreppet kan skilja sig åt en hel del mellan olika uttolkare: industrialisering, urbanisering, nationalism/ nationalstatssystemets framväxt, byråkratisering, kolonialism, kapitalism, sekularisering, rationalisering, demokratisering, uppbyggnad av ett omfattande utbildningsväsende, individualisering och medialisering är några av de vanligare exemplen. Allt detta har otvivelaktigt med modernitet att göra. Jag väljer dock att i första hand ta fasta på ett slags minimidefinition vars delar ingår eller förutsätts i de flesta definitioner jag träffat på.

De flesta försök att karaktärisera det moderna samhället betonar på ett eller annat sätt den höga värderingen av *nyhet/ungdom och rörlighet/föränderlighet* och ett motsvarande avvisande av (vad som förknippas med) det gamla och trögrörliga eller bestående. Tydligast sammanfattas kanske denna modernitetens "egenskapskärna" av Michael Löfgren och Anders Molander i inledningen till deras antologi *Postmoderna tider* (1986; se även Thörn 1997: 16ff). I en begreppsutredning som de hämtat från den tyske begreppshistorikern Hans Ulrich Gumbrecht urskiljer de tre historiska och semantiska betydelsemöjligheter av ordet modern:

Den *första* är "nuvarande" i motsats till "företvarande" /.../. Den *andra* är "ny" i motsats till "gammal" och innebär således en kvalificering av grundbetydelsen: "modern" anger inte bara en position i tiden utan också ett diskontinuerligt förhållande mellan det nuvarande och det förflutna. I denna betydelse används ordet som epokbegrepp, och då ofta med normativa implikationer: det "moderna" som framsteg eller förfall. Den *tredje* betydelsemöjligheten är "övergående" i motsats till "evig/beständig". (1986:17f)

"Modern" i den tredje betydelsen – "övergående" – etableras fram mot mitten av 1800-talet /.../ Uttryck som "den moderna världen" kommer nu att utöver en epokavgränsande innebörd också att inbegripa en syftning på en för denna karakteristisk erfarenhet: föränderligheten, den rastlösa förnyelsen. (1986:20)

Magnus Berg lägger ytterligare en dimension till denna beskrivning:

Förändringar når nuet från framtiden, det kommande, som är föremål för ett mångbottnat och mycket stort intresse. Till viss del är framtiden projekterbar, möjlig att kontrollera från nuet med hjälp av genomtänkta beslut och planer – det är en föreställning som kanske främst genomsyrar systemvärlden: politik, samhällsplanering, industriell och finansiell verksamhet och så vidare. Denna uppfattning om en projekterbar framtid innebär också att framtiden utöver en form av kontroll över nuet: det gäller att göra sig beredd att träda in i den projekterade framtiden, göra sig den värdig, lära sig hantera den – vara modern. (1997:33)

Denna form av (strävan efter) modernitet är fortfarande aktuell trots allt som kan sägas – och också sägs av Berg – om avbräcken för naiv planeringsoptimism av tidigt 1900-talssnitt. Skillnaden kan kanske uttryckas som att de projekterade framtider människor idag förväntas bereda sig på och "göra sig värdiga", inte minst i arbetslivssammanhang, mer uttalat än tidigare är tillstånd av institutionaliserad rörlighet

och förändring – vilket ju bara understryker fenomenets moderna karaktär.<sup>23</sup> Citatet understryker vidare något som poängteras av de flesta teoretiker på området: att modernitet i stor utsträckning handlar om ett speciellt, aktivt och reflexivt förhållningssätt till *framtiden* såväl som till det förflutna. Göran Therborn går så långt som till att definiera moderniteten rätt och slätt som “an epoch turned to the future, conceived as likely to be different from and possibly better than the past” (Therborn 1995:4). En sådan definition, som alltså endast lyfter fram ett speciellt förhållningssätt till tid (samtidigt som det implicerar det ovannämnda förhållningssättet till förändring och nyhet), har enligt honom fördelen att den är empiriskt användbar samtidigt som den är öppen och inte hakar upp sig på förekomsten av vissa konkreta institutioner eller förhållanden.<sup>24</sup> Det är ett argument som jag i stort sett instämmer i, dock med ett tillägg.<sup>25</sup>

Trots alla meningsskiljaktigheter bland modernitetens uttolkare finns det nämligen ännu en punkt där samstämmigheten är stor och där inte heller jag ser någon anledning att invända. En betoning av *vetenskapens*, *teknikens* och *den formella organisationens*<sup>26</sup> betydelse förenar de mest olikartade teoretiker från Horkheimer och Adorno (1944) över Marshall Berman (1988), Zygmunt Bauman (1989), Anthony Giddens (1991) och Ulrich Beck (1992) till Donna Haraway (1991), Samuel Huntington (1996) och Sven-Eric Liedman (1997) för att ta några välkända och ofta refererade exempel. Det är egentligen först mot bakgrund av nyhets- och förändringsidealet (och den därmed sammanhängande framtidsinriktningen) som den kulturella inriktningen på och höga värderingen av vetenskap, teknik och organisation blir riktigt begriplig: Alla tre är ju kraftfulla medel för att förändra och förnya på väg mot en föreställd framtid. Att tala om modernitet, inte minst i en studie om yrken och arbete, utan att poängtera detta är att missa något väsentligt.

Det moderna nyhets- och förändringsidealet kan inte undgå att få praktiska följder även om man bör iaktta en viss försiktighet med att generalisera om dem. En sådan följd är en mer eller mindre explicit bedömnings- eller värderingshierarki där ungdom tenderar att prioriteras framför gammal och “flexibel” framför “förändringsobenä-

<sup>23</sup>Så talar t ex Lena Martinsson i sin studie av en stor industrikoncern om en “normalisering av förändring” mot bakgrund av en spridd uppfattning om förändring som något både oundvikligt och normativt gott, och kopplar detta till vad hon kallar ett modernt paradig (Martinsson 2006). Se vidare avsnittet om förändring och kontinuitet.

<sup>24</sup>Jmf Michael Carlehedens diskussion om skillnaden mellan kulturella och institutionella modernitetsdefinitioner (Carleheden 2007:98ff). Han menar att modernitet kan förstås som en strävan att institutionellt förverkliga specifikt moderna kulturella ideal där frihet och autonomi spelar en central roll. Det finns inte bara olika uppfattningar om hur och i vilken grad dessa kulturella ideal ska förverkligas. *Ordning* kan under moderna förhållanden dessutom bara institutionaliseras med hänvisning just till *frihet* och detta har de senaste seklen gjorts på en rad olika sätt varav inget slutgiltigt har kunnat upphäva spänningen mellan de båda. Mot bakgrund av allt detta blir definitioner som utgår från själva institutionerna lätt för konkreta och snäva. Istället bör man utgå från den kulturella, mer abstrakta aspekten: kärnpunkten i det moderna som ger upphov till dess dynamik är enligt Carleheden just den ofrånkomliga spänningen mellan frihet/autonomi och ordning/disciplin. Jag kan tycka att en sådan definition är i abstraktaste laget (åtminstone om den står för sig själv), men diskussionen som helhet tillför en vinkling på vad modernitet kan innebära som också är förenlig med det perspektiv jag för fram.

<sup>25</sup>Det hör till saken att Therborns studie är av en helt annan karaktär och har ett helt annat syfte än min (nämligen att skissera de europeiska samhällenas utveckling efter 1945), något som förstås har betydelse för valet av lämplig definition.

<sup>26</sup>“Formell organisation” kan innefatta såväl ekonomiska som politiska etc. organisationsformer och syftar alltså inte här på någon speciell typ. Se även min tidigare diskussion om organisationsbegreppet.

gen” – knappast okända företeelser på 1990-talets och det tidiga 2000-talets arbetsmarknad (se t ex Martinsson 2006 för en utförlig analys av hur det sista motsatsparet användes av människor på olika positioner i företaget hon studerade). Min inringning av det moderna pekar också ut andra områden där en värderingshierarki kan göra sig gällande. Man kan ta som exempel en högre värdering av formell och teoretisk (lås organiserad, vetenskapsanknuten) utbildning framför praktisk erfarenhet, och av det “högteknologiska” framför det “lågteknologiska” eller hantverksmässiga, osv. Modernitet och modernhet kan enligt detta mönster fungera som paraplybegrepp för en rad aspekter som aktualiseras i många studier av arbete och identitet men som jag ibland upplever blir hängande i luften: ålder, förhållningssätt till teknik, synen på kompetenser och kvalifikationer, etc. Hur man ser på manligt resp. kvinnligt, olika samhällsklasser, etniska tillhörigheter osv är inte heller fristående från synen på och strävan efter det moderna (se vidare avsnittet om intersektionalitet).

I linje med vad som sagts tidigare är ovanstående inringning inte detsamma som att ta diverse tal om revolutionerande förändringar och samtidens historiskt unika karaktär villkorlöst på orden. I avsnitt 2.4.3 återkommer jag också mer i detalj till frågan om hur man kan ställa sig till förändring kontra kontinuitet och stabilitet i arbetslivet.

Sammantaget, utifrån resonemangen ovan och med de reservationer jag gjort, finner jag det alltså fortfarande relevant att tala i termer av modernitet när det gäller samtida förhållanden. På den här punkten ansluter jag mig alltså närmast till de teoretiker som lägger vikt vid de senaste decenniernas kontinuiteter i “det moderna” snarare än ser ett skarpt och mer eller mindre dramatiskt “postmodernt” brott med det förflutna (t ex Giddens 1990, 1991; Beck 1992; Jenkins 1996; Felski 2000; jmf även Czarniawska 1997:183ff; Thörn 1997:217; Willmott 1993; Grey 1996).

När det gäller diskussionerna om modernitet och (inte minst arbetsrelaterad) identitet menar jag att två frågor är av särskild vikt att uppmärksamma här. För *det första*: frågan om den moderna erfarenheten och dess inverkan på identiteten. Många välkända teoretiker på området inklusive Giddens, Berman och Bauman utgår i hög grad från antaganden om en grundläggande erfarenhet av att leva i det moderna som i princip är densamma för alla människor. Denna erfarenhet antas vidare få vissa bestämda konsekvenser för den mänskliga identiteten på såväl individ- som grupp-nivå. För *det andra*: frågan om den postmoderna erfarenheten och identiteternas upplösning eller omöjlighet, inklusive uppfattningen att välavgränsade själv-identiteter är ett specifikt modernt (och manligt) fenomen som nu tycks gå mot sitt slut på grund av inträdet i ett nytt samhällstillstånd. Detta är en ståndpunkt som i olika versioner har hävdats av främst postmoderna och poststrukturalistiskt influerade teoretiker (t ex Haraway 1991) men också av forskare som utifrån skilda perspektiv i första hand intresserar sig för de senaste decenniernas omvandlingar i arbetslivet (t ex Allvin 1997; Sennett 1999). Dessa diskussioner kan i sin tur kokas ner till två andra frågor som är viktiga att ta ställning till i det här sammanhanget:

1. *Finns det en grundläggande erfarenhet* – antingen man kallar den modern eller postmodern eller något annat – som påverkar alla människor på i princip samma sätt? Problemet med att förutsätta en sådan är att det lätt leder till ohållbara generaliseringar om Den Moderna eller Postmoderna Människan. Ett exem-

pel på en problematisk generalisering som ofta blir resultatet av antaganden om såväl en modern som en postmodern grunderfarenhet är att "dagens eller framtidens människa" uppfattar sig själv, sitt liv och sin identitet i termer av projekt eller självskapade reflexiva berättelser (t ex Giddens 1991; Czarniawska 1997; Lindgren m fl 2001). En annan vanlig och nära relaterad variant är utgå från att industriella, postindustriella etc. *arbetsvillkor* utövar ett avgörande och i princip entydigt inflytande över människors personlighet och identitet (t ex Allvin 1997; Casey 1995; Sennett 1999). Att avstå från att hänga upp sin analys på starka antaganden av det här slaget får dock inte betyda att man frånhänder sig möjligheten att tala om gemensamma villkor eller erfarenheter.

2. *Är någorlunda sammanhållna och stabila identiteter* (för individer såväl som grupper)*möjliga*? Ett intresse för subjektets och identiteternas eventuella fragmentering är ännu en sak som förenar många antingen de talar om nutiden i termer av modernitet eller postmodernitet. Ofta är det kopplat till någon form av vidare samhällskritik. Bakgrunden till det här intresset finns till stor del i 1980- och 90-talens problematisering av subjekt- och identitetsbegreppen. Lite hårdtaget har det sammanhållna och stabila subjektet/identiteten som idé och fenomen kritiserats för att vara en bräcklig och tämligen illusorisk produkt av den västerländska moderniteten i dess sämsta bemärkelse: manscentrerad, förtryckande, kapitalistisk, teknokratisk, essentialistisk etc. (t ex Pringle 1988; Knights & Willmott 1989; Haraway 1991). Sammantaget innehåller litteraturen både förhoppningar om annorlunda, bättre sätt att förstå oss själva och andra, inte minst genom framväxten av såväl nya arbetssätt som nya förhållningssätt till arbete, men också mer pessimistiska tolkningar. Jag menar att nackdelarna med att utgå från att identitet är något givet eller oföränderligt torde vara lika stora som nackdelarna med att avfärda begreppet helt eller se det som t ex enbart en diskursiv konstruktion.

### Ett användbart identitetsperspektiv

Vad jag har eftersträvat här är ett förhållningssätt till modernitet, samhällsförändringar och identitet som vare sig postulerar en allomfattande modern eller postmodern erfarenhet med åtföljande generaliserad människotyp *eller* innehåller starka a priori-antaganden om identiteters möjlighet och innehåll. Dessutom ett identitetsbegrepp som medger möjligheten av stabilitet utan att vara statiskt och som räknar med betydelsen av idéer och diskurser utan att förneka eller bortse från existensen av en materiell verklighet.

Richard Jenkins föreslår i sin bok *Social Identity* (1996; även Jenkins 2000)<sup>27</sup> ett övergripande synsätt på modernitet och identitet som så vitt jag kan bedöma undviker de här fallgroparna. Självvet/identiteten betraktas enligt detta som sammanhållen men komplex, pluralistisk och icke-statisk (t ex 1996:50f). Han ställer sig tveksam till idén om det upplösta, totalt fragmenterade eller icke-existerande subjektet:

<sup>27</sup>Hans perspektiv bygger enligt egen utsago främst på G. M. Meads, Erving Goffmans och den norske antropologen Fredrik Barths arbeten, dessutom mycket på Bourdieu, Giddens och Berger & Luckman samt Howard Becker, Gilbert Ryle och Anthony Cohen (Jenkins 1996:20).

At best, this rests upon a notion of subjectivity and agency which is too narrow, too trivial indeed, for sociological use; at worst it takes the presumptions of modernity too much at their own, self-serving face value. (1996:10)

Detta att ha ett "jag", en individuell, reflexiv självidentitet, ses inte heller som något specifikt för just moderna samhällen. Även om identitet etc. numera diskuteras i förmodligen oöverträffad utsträckning och på delvis nya sätt har människor troligen alltid reflekterat över vilka de är och haft något slags uppfattning om att vara separata personer i förhållande till andra. Om det är något som särskiljer den moderna världen från andra samhällstyper är det snarare den höga graden av formell organisering av olika samhällsfärer (jmf Ahrne & Hedström 1999) och den sociala kategoriseringens därav följande roll och makt (även om denna makt också har sina begränsningar, som jag ska återkomma till). Det är också i denna kontext han placerar den populära uppfattningen om den moderna (eller för den delen postmoderna) reflexiva identiteten:

If anything, rather than self-identification it is social categorization – and the development of legions of trained specialists in, and expert systems of, categorization – that is most likely to be distinctively, and characteristically, modern. /.../ A rhetorical celebration of, and emphasis on, reflexive selfhood may be an understandable response to the accelerating press of categorization, but that is a very different argument. (Jenkins 2000:23)

Med social kategorisering avser Jenkins den etikettering och klassificering av människor i olika sammanhang som i sig inte heller är ett specifikt modernt fenomen (han menar tvärtom att kategorisering är ett oundvikligt inslag i människors meningsskapande) men som i ett nära nog genomorganiserat samhälle spelar en central roll i de vardagliga mellanhavandena mellan människor och organisationer och som därmed får en särskild, ofta mycket påtaglig konsekvenstyngd (t ex 1996:158). Exempelvis myndigheters beslut om vilka som har rätt till olika sociala förmåner, skolors betyg, och företags anställningskriterier.

Identiteter är enligt detta perspektiv inte något som "bara finns där" utan etableras alltid i ett socialt sammanhang (därav också hans övergripande beteckning *social identitet*). Detta innefattar "to classify things or persons and to associate oneself with something or someone else" (1996:4). *Individuella* och *kollektiva* identiteter ses som lika betydelsefulla och nära relaterade: "collective identities are to be found, in the first instance, in the practices of embodied individuals which generate or constitute them" (1996:127) samtidigt som det kollektiva utgör en viktig beståndsdel i etablerandet och utvecklingen av individuella identiteter. Båda skapas i en dialektik mellan det *externa* (kategoriseringar utifrån, dvs gjorda av andra) och det *interna* (identifikationer från insidan, dvs gjorda av individen eller gruppen själv).<sup>28,29</sup> Med Jenkins' språkbruk är en *kategori* ett kollektiv som etiketterats utifrån, medan en *grupp* är ett kollektiv vars medlemmar identifierat och etiketterat sig själv. (Givetvis sammanfaller detta ofta).

<sup>28</sup>Jenkins reserverar begreppet kategorisering (liksom klassificering) för den externa aspekten av identitetsskapande, dvs benämmandet eller etiketterandet av andra.

<sup>29</sup>Här skiljer sig hans perspektiv en del från den riktning som vanligtvis går under namnet "social identity theory" (se t ex Ashforth & Humphrey 1993) där man gör en skarp begreppslig och analytisk åtskillnad mellan individuell och social identitet.

Jenkins skiljer också mellan identitetens *nominella (tillskrivna)* resp. *virtuella (erfarenhetsbaserade)* sida, där “the former is the name, and the latter the experience of an identity, what it means to bear it” (1996:24). Den här analytiska distinktionen är viktig på många sätt. Den pekar på möjligheten att samma nominella identitet – exempelvis en sjukdomsdiagnos eller en titel – kan ha mycket olika innebörd och praktiska implikationer för olika människor. Den pekar också på möjligheten att en benämning kan förbli densamma medan den levda erfarenheten av att bära den förändras väsentligt med tiden. (Jämför diskussionen om yrkesbenämningar i ett tidigare avsnitt!) Dessutom riktar den uppmärksamheten mot frågor om de praktiska och materiella konsekvenserna av de beskrivningar och benämningar vi påför oss själva och andra.

Vidare räknar han vissa typer av identitet som *primära* så tillvida att de etableras mycket tidigt i en människas liv – med början så snart ett barn är fött – och därmed rimligtvis är motståndskraftigare mot förändringar än andra identiteter. “Human-ness”, att över huvud taget tillerkännas mänsklig status av det samhälle man inträder i som nyfödd (vilket inte alltid är givet t ex för ett svårt handikappat eller för tidigt fött barn)<sup>30</sup> och “selfhood” – det att uppfatta sig själv som en egen varelse bland andra – är enligt Jenkins de kanske allra mest primära identiteterna<sup>31</sup>. Men han betraktar också genus som en primär identitet eftersom alla kända samhällen och kulturer lägger så stor vikt vid könsdifferentiering och frågan om det är en flicka eller en pojke djupgående påverkar föräldrarnas och andras förhållningssätt till ett barn från den stund det föds.<sup>32</sup> *Sekundära* identiteter är sådana som etableras lite senare i livet, som ett resultat av sekundär socialisation, och därmed också har större förutsättning att vara föränderliga även om så inte alltid behöver vara fallet. Identiteter kopplade till yrke och arbete är alltså i första hand att betrakta som sekundära (1996 kap 7; 2000:16f). Detta är en viktig poäng eftersom det motverkar den tendens som finns i en del teorier och forskning – trots diskussionerna om yrkets/arbetets eventuellt minskande betydelse – att alltför lättvindigt behandla arbete som människors, och i synnerhet mäns, enda eller allt överskuggande källa till identitet (jmf Musson & Duberley 2007; se även Brown m fl 2007).

Trots eller kanske snarare tack vare att Jenkins’ perspektiv inte specifikt rör arbetslivet menar jag alltså att det är mycket användbart för studier av just arbetsrelaterad identitet. Det sätter in arbetsrelaterade aspekter av identitet i en sammanhängande teoretisk ram där lönearbetet, yrket och arbetsorganisationen inte är “allt”. Samtidigt tar det upp organisationers – inte minst arbetsorganisationers – roll, som arenor för individers och gruppers identifikation och betydelsefulla baser för kategorisering av människor och företeelser. Med sin betoning av samspelet och spänningarna mellan internt och externt, mellan vad som inkluderas resp. utdefinieras, har det även en anknytningspunkt till den yrkes- och professionssociologiska forskning som betonar yrkeskollektivs strategier eller “gränsarbete” för att definiera sig gentemot andra

<sup>30</sup>Isaacsons (2002) beskrivning av den process varigenom för tidigt födda tillskrivs status som människor – eller ej – är mycket illustrativ på den här punkten.

<sup>31</sup>Närmare bestämt menar han att human-ness är en nödvändig förutsättning för selfhood och att de kan ses som två sidor av samma sak, en primär *extern* resp. en primär *intern* sida av individuell identitet.

<sup>32</sup>Han är också tydlig med att genus på olika sätt spelar in för människors identiteter genom hela livet. Vidare menar han att även t ex släktskap och ras/ethnicitet kan vara primära identiteter under vissa omständigheter och i vissa samhällen. (1996 kap. 7)

yrken och sin omgivning (jmf 2.2.1).<sup>33</sup>

Det erbjuder dessutom ett som jag ser det fruktbart sätt att förhålla sig till ett problem som är svårt att förbise, nämligen relationen mellan *identitet* och *motstånd*.<sup>34</sup> Dessa båda teman har kommit att bli nära sammanflätade inom arbets- och organisationsforskning under de senaste ca trettio åren. Ett skäl är förstås det ökade intresset för att påverka anställdas identitet. Ett annat är den debatt som uppstod om Bravermans (1974) version av arbetsprocessanalys, där han kritiserades både för att bortse från människors subjektivitet och identitet och för att underskatta deras möjligheter till motstånd (Jermier, Knights & Nord 1994).

En vanlig ståndpunkt i den här litteraturen är att motstånd som grundar sig på identitet motverkar sitt eget syfte eller åtminstone är något motsägelsefullt och problematiskt. Den här uppfattningen går tillbaka på, eller är snarare en del av, 1980- och 90-talens allmänna identitetskritik. Den fick en inflytelserik formulering i David Knights' och Hugh Willmotts artikel från 1989 och kan återfinnas i olika varianter i diverse böcker och artiklar från de senaste två decennierna (t ex Casey 1995; Collinson 2003; Fournier 1998; Pringle 1988; Roberts 2005; vissa av bidragen till Jermier m fl 1994). Identitetsbaserat motstånd riskerar enligt detta synsätt inte bara att reproducera just de (makt)förhållanden man motsätter sig. Det kan också ha andra negativa konsekvenser, t ex om en grupp kvinnliga anställdas framgångsrika motstånd mot en organisationsförändring grundar sig på deras identitet *som kvinnor* och detta får till (oavsiktlig) följd att ojämlika maktförhållanden mellan könen cementeras. Ett annat framträdande tema i den här litteraturen är debatten om formuleringar av identitet och motstånd som på olika sätt sägs överdriva maktens räckvidd och organisationers möjligheter att utöva kontroll (t ex Fournier & Grey 1999; Gabriel 1999; Knights & Vurdubakis 1994; Sturdy 1998). Därmed sägs de lämna för lite utrymme både för motstånd och för de tvetydigheter och alternativ i den mänskliga tillvaron som gör att något sådant som motstånd alls går att tänka sig.

Vad man kan sälla ut i de här idéerna och diskussionerna som jag tror är viktigt att ta fasta på är för det *första* att identiteter, individuella som kollektiva, inte nödvändigtvis är något positivt. De kan mycket väl vara begränsande och förtryckande, och det är svårt att förneka möjligheten att människor som framhåller eller försvarar en viss identitet kan bidra till att återskapa eller nyskapa problematiska maktrelationer. Å andra sidan måste det inte alltid nödvändigtvis vara så illa. *Utgår* man från att identitet är något negativt och att allt identitetsbaserat motstånd i slutänden motverkar sitt syfte riskerar man hur som helst att bortse från saker. Den analytiska poängen är snarare att identiteter varken är endimensionella eller "oskyldiga". För det *andra* borde det vid det här laget vara etablerat bortom rimligt tvivel att ingen kontroll och ingen maktutövning (vare sig i arbetslivet eller för övrigt) är perfekt, dvs total – inte ens sådan som avsiktligt riktar in sig på människors identitet. Det finns alltid ett mått av utrymme för autonomi och eget omdöme, om inte annat så för att "processes of interpretation are inescapable features of work organization and the self-formation process of employee subjectivity" (Knights & McCabe 2000:421f).

Detta stämmer bra överens med Jenkins' perspektiv. Som väl redan har framgått

<sup>33</sup>Om detta se vidare kapitel 9.

<sup>34</sup>Diskussionen om detta bygger på mitt papper till WES2007 i Aberdeen (Karlsson 2007). Se vidare kap. 10.

är hans definition av identitet och identitetsprocesser neutral i meningen att den vare sig utesluter positiva eller negativa aspekter och konsekvenser. Tvärtom diskuterar han utförligt båda möjligheterna. Han diskuterar dessutom utförligt förhållandet mellan identitet och motstånd. Samtidigt som han betonar organisationernas och den organisationsrelaterade kategoriseringens makt argumenterar han för att såväl historiska erfarenheter som nyare organisationsforskning visar att denna makt inte är och inte heller *kan* vara ofelbar (1996 kap. 16). För det första finns det en rad så att säga "inbyggda" begränsningar när det gäller formella organisationers kapacitet att genomdriva och få människor att anamma deras kategoriseringar. För det andra är människor i vilket fall som helst (på grund av den oundvikliga dialektiken mellan identitetsprocessers interna och externa sida) benägna att motsätta sig all slags kategorisering – att i någon mån alltid hävda sina egna uppfattningar om vilka och vad de är. Sammantaget ger han ett synsätt på motstånd – eller möjligheten av det – som en integrerad del av identitetsprocesser, som kan ta sig många olika uttryck från de mest subtila, vardagliga och individuella till storskaliga kollektiva aktioner.

Jenkins' version är det enskilda identitetsperspektiv jag funnit som bäst undviker vissa problematiska antaganden och dessutom ger en användbar uppsättning analytiska begrepp. Det betyder inte att det undandrar sig all kritik eller att det inte kan förbättras och kompletteras. Med tanke på avhandlingens ämne och syften vill jag närmare bestämt komplettera hans identitetsbegrepp på ett par olika punkter. Behovet av detta har till viss del att göra med Jenkins' klart socialkonstruktivistiska perspektiv, som även om det inte bortser från mer kroppsliga och materiella aspekter inte heller är särskilt utförligt när det gäller sådana (jmf Berggren 2001:68).

Det finns en omfattande diskussion om emotionellt arbete utifrån Hochschild (1983) som är svår att bortse från i en studie av administrativa serviceyrken. Allt arbete som innefattar yrkesmässig kontakt med andra människor innefattar också att man använder sig av en socialt och kulturellt inlärd repertoar av adekvata (i meningen socialt accepterade) känslouttryck som delvis skiljer sig åt för kvinnor och män och som i en given arbetssituation kan variera från att vara djupt kända till att vara ytligt spelade. Att detta har med människors identitet att göra är uppenbart, och man kan också – vilket är själva huvudpoängen hos Hochschild – notera hur den ökade betoningen av servicetänkande, social kompetens, träning i kundbemötande etc. kommer in i bilden. Jenkins har dock ingenting att säga om *emotionernas roll för människors identitet*. En koppling av emotioner till identitet görs däremot av såväl Margaret Archer (2002) som Inger Berggren (2001), Andrew Sturdy (1998) och Ashforth och Humphrey (1993). De två sistnämnda artiklarna sätter dessutom explicit in det i ett sammanhang av emotionellt arbete och service, och jag ska återkomma till det i samband med vidare diskussioner om detta. Här liksom i återstoden av avsnittet koncentrerar jag mig dock på Archers resonemang.<sup>35</sup> Hennes argument vad gäller

<sup>35</sup> Att jag låter Archer komplettera Jenkins och inte utgår från hennes arbeten i första hand beror på att jag ställer mig tveksam till stora delar av den kritisk-realistiska begreppsapparat som hon omfattar. Här finns inte plats att gå in på debatten om den kritiska realismens förtjänster eller brister jämfört med socialkonstruktivism och andra perspektiv; däremot menar jag alltså a/ att Archer tar upp vissa relevanta saker som Jenkins har en tendens att hasta förbi, b/ att Jenkins' (och min) "måttliga socialkonstruktivism" är möjlig att förena med inslag från den kritiska realismen utan att anamma den senare i sin helhet.

emotioner går i korthet går ut på att människors identitet i hög grad är en fråga om vad som är viktigt för oss – “what we care about in the world” (2002:15) – och hur vi prioriterar vissa saker framför andra som våra viktigaste angelägenheter i en mer eller mindre ständigt pågående avvägningsprocess i samspel med omgivningen. (Här kan tilläggas att detta också innefattar en etisk/moralisk aspekt; jmf Wiklund 2007).<sup>36</sup> I detta spelar känslorna en central roll eftersom de fungerar som ett slags vägledande “kommentarer” till oss i olika situationer (jmf Hochschild 1983:28ff om känslornas signalfunktion). Uttryckt på ett lite annat sätt kan man med Ashforth och Humphrey (1993:97) säga att känslor ofta reflekterar ens viktigaste identitet(er). Emotioner har även mycket med identiteters förkroppsligade sida att göra (Archer 2002; jmf Berggren 2001:57ff). Margaret Archer har ytterligare ett par poänger som kan komplettera eller förtydliga Jenkins’ perspektiv. För det första framhåller hon tydligare att *identiteter även formas i människors fysiska möte och samspel med den likaledes fysiska, materiella världen* (Archer 2002). Man har en kropp före man har ett språk – och alldeles fränsett om man någonsin kommer att kunna tillägna sig ett sådant. Med denna kropp befinner man sig i en värld som inte enbart består av sociala relationer och tolkningar utan också av sådant som konkreta materiella objekt, värme, kyla, smärta osv. Kroppen är så att säga förutsättningen för att över huvud taget ha och uppleva individuell identitet (vilket även Jenkins menar, t ex 1996:21), och är också en viktig grund för språkliga och symboliska tolkningar av sig själv i förhållande till omgivningen.<sup>37</sup> För det andra betonar hon *hur tidsdimensionen spelar in* för förhållandet mellan strukturer och aktörer/deras identiteter, på ett sätt som kan fylla ut två av Jenkins’ mera i förbifarten nämnda utgångspunkter: att människor föds in i ett redan existerande sammanhang (Jenkins 1996:54) och att tiden (liksom kroppen och det rumsliga) är betydelsefull för identitetsprocesser inte minst som källa till upplevelser av kontinuitet (1996:27f; jmf även Brown m fl 2007).<sup>38</sup> En viktig ambition för Archer är att undvika en beskrivning av världen som *överbetonar* det socialt konstruerade och blandar samman aktörer och strukturer. Jenkins’ framhållande av begreppet *social identitet* som ett fruktbart hjälpmedel för att hantera aktör-struktur-problem vilket jag gärna instämmer i (med hänvisning till C. Wright Mills säger han här att “the social is the field upon which the individual and the collective meet and meld”, 1996:17) kan enligt Archers perspektiv förmodligen kritiseras för sådan sammanblandning och för att ge en “översocialiserad” beskrivning (jmf Archer 1996, 2002). Samtidigt vill hon inte heller ge en “undersocialiserad” beskrivning där strukturer behandlas som opåverkbara. Hennes lösning, som jag trots allt uppfattar som förenlig med andemeningen i Jenkins’ version, är att för det första göra en tydlig åtskillnad mellan aktörer (människor med förmåga till reflexion, handling osv där identitet utgör en viktig grund för handling, vilket det även är för Jenkins) och strukturer (exempelvis då organisationer med sina uppsättningar av regler, etablerade villkor för produktion och distribution av varor eller tjänster,

<sup>36</sup>Wiklund utgår från Charles Taylors identitetsbegrepp.

<sup>37</sup>Trots likheterna i uppfattning på den här punkten utgår Archer och Jenkins från skilda teoretiska perspektiv när det gäller synen på självet och /den individuella/ identitetens utveckling. Den kritiska realisten Archer utgår från Merleau-Ponty och Piaget m fl, socialkonstruktivisten Jenkins i första hand från en post-Piagetiansk uppfattning som betonar det diskursiva. I linje med mitt övriga resonemang menar jag att man kan vinna på att kombinera element från dem.

<sup>38</sup>Förutom den tidigare nämnda artikeln av Archer utgår jag här från Archer (1996) och den sammanfattning av denna del av hennes perspektiv som ges i Berntsson (2007:47ff).

tekniska system, fysiska lokaler, osv). Aktörer och strukturer är på samma gång relativt autonoma – de kan utöva ett reellt, kausalt inflytande på varandra och kan inte reduceras till varandra – och ömsesidigt beroende. Med Paula Berntssons sammanfattande ord: “för att utlösa strukturers kausala krafter krävs mänsklig mediering samtidigt som alla våra handlingar sker i redan existerande strukturer” (Berntsson 2006:48). För det andra, och här kommer jag till huvudpoängen, hävdar Archer med emfas att tidsdimensionen är nödvändig att ta med i beräkningen för att kunna länka samman aktörer och strukturer på ett meningsfullt sätt. Dels eftersom det alltid finns strukturer som föregår aktörers handlingar, dels eftersom den ömsesidiga påverkan eller samspelet är något som sker över tid (ibid; Archer 1996).

### Arbete och identitet – några relevanta distinktioner

Med utgångspunkt från Jenkins’ identitetsbegrepp så som det lagts fram här ligger fokus i den här studien på yrkesidentitet som någonting *i skärningspunkten* mellan individ och organisationsvärld, och mellan individ och kollektiv; inte minst på “sådana uttryck för yrkesidentitet som sammantagna ger en bild av den kollektiva självbilden” (Pingel & Robertsson 1998:11). Med yrkesidentitet i bred mening avser jag all slags identifikation, positiv och bejakande lika väl som negativ och avståndstagande, som är relaterad till en individs eller en grups yrke. En sådan definition innebär att varje person som har ett yrke också har en yrkesidentitet. Detta behöver dock kvalificeras för att begreppet inte ska bli intetsägande. Jag fortsätter därför med en genomgång utifrån tidigare forskning av några distinktioner som kan vara användbara i sammanhanget.

Marie Aurell skiljer i sin avhandling *Arbete och identitet: hur städare blir städare* mellan två huvudsakliga former av arbetsrelaterad identitet (Aurell 2001:24ff). Dels *organisationsbaserad* identitet där identifikationen – positiv eller negativ – gäller arbetsorganisationen och dess kultur och målsättningar. Detta motsvarar förstås den typ av identitet som ofta framhålls i managementsammanhang. Här kan man också uppmärksamma frågor om vilken organisatorisk enhet eller (för personal som ofta är ute på jobb hos kundföretag och liknande) organisation som identifikationen gäller. Dels *uppgiftsbaserad* identitet där identifikationen gäller själva yrket eller arbetsuppgifterna. Här kan man spinna vidare och göra en tydligare uppdelning i *yrkesbaserad* resp. *arbetsuppgiftsbaserad* identitet, där det förra syftar på identifikation som gäller en yrkesgrupp/yrkestitel/yrkesroll och det senare på identifikation som gäller någon specifik arbetsuppgift antingen den är starkt kopplad till ett visst yrke eller ej.

I sin studie av yrkesidentitet i några olika vårdyrken gör Birgit Pingel och Hans Robertsson (1998) en uppdelning mellan *positionsorienterad* och *personorienterad* identitet. Positionsorientering innebär enligt dem “att den yrkesmässiga självbilden uttrycks i termer av professionens uppfattade karakteristika” (1998:11). Begreppet “står för sådana uttryck för den yrkesmässiga självbilden som avspeglar en betoning på formell organisationstillhörighet, som exempelvis status, kompetens, skyldigheter och rättigheter samt ett relativt instrumentellt förhållningssätt när det gäller den emotionella aspekten” (1998:59). Personorientering å sin sida “innebär att olika uttryck för den yrkesmässiga självbilden är personligt och känslomässigt färgade” (1998:11). Begreppet står närmare bestämt för “uttryck för självbilden som visar att den talande eller handlande individen både kognitivt och emotionellt involverar

sig eller blir involverad i arbetet i första hand utifrån den människa hon eller han är” (1998:59). Här kan man notera att den positionsorienterade identiteten med Aurells språkbruk innefattar både organisations-, yrkes-, och arbetsuppgiftsbaserad identitet, medan den personorienterade pekar på ännu en aspekt eller möjlighet.

Gerd Lindgrens bok *Klass, kön och kirurgi* (1999) handlar visserligen inte uttryckligen om yrkesidentiteter men innehåller ändå mycket som är relevant ur identitets-synpunkt. Lindgren identifierar olika kulturer inom de yrken hon studerat vid två olika tillfällen. Läkarnas *kooptativa* kultur kännetecknades av konkurrens och av starka (manliga) nätverk där man upprätthöll tydliga kriterier för att inkluderas i gruppen (en likhetsnorm) och tydliga hierarkiska gränser gentemot andra yrkeskategorier. Undersköterskornas och biträdenas *kollektiva* kultur byggde också på likhetsnormer – här med kvinnliga förtecken i form av förväntningar att vara “som en riktig kvinna” – och kännetecknades av en stark vi-anda på både gott och ont. Sjuksköterskornas *korporativa* kultur var enligt Lindgren av mer sammansatt slag: en kultur förenad av en professionell ambition men i stor utsträckning grundad på individualism och personlighet; mer än de övriga inriktad på allianser med andra yrkeskategorier men också mer splittrad och på gott och ont mer anpassningsbar (1999:129f). Med sin andra studie några år senare framhåller hon genomslaget för en *medarbetarkultur*, både på kliniken/sjukhuset där hon genomfört sina intervjuer och i arbetslivet mer generellt. Denna kultur kännetecknas av en inriktning på organisationen som helhet på bekostnad av det som är specifikt för olika yrken och arbetsuppgifter, samt en betoning av bred kompetens, lärande och individuellt ansvarstagande. Medan hon fann att sjuksköterskorna i hög grad tagit till sig den nya medarbetarkulturen, som åtminstone inledningsvis gett ett slags draghjälp åt deras korporativa kultur, hade såväl undersköterskornas som läkarnas tidigare kulturer underminerats av den. Hon drar slutsatsen att medarbetarkulturen tenderar att tränga undan och luckra upp alla tidigare existerande kollektiva och yrkesgemensamma buffertkulturer, som visserligen ibland fungerat begränsande i negativ mening men med vars hjälp olika yrkesgrupper också kunnat sätta motiverade gränser gentemot arbetsgivaren (1999:129ff; jmf även Lysgaard 1961). Uttryckt i identitetstermer motsvarar den kooptativa kulturen närmast en yrkesbaserad identitet, den korporativa en kombination av yrkesbaserad och personorienterad, den kollektiva (undersköterskornas) en kombination av personorienterad och arbetsuppgiftsorienterad, och medarbetarkulturen en organisationsbaserad identitet med tydliga inslag av den organisatoriska professionalism som diskuterades i ett tidigare avsnitt.

Det finns också diskussioner om människors inställning eller förhållningssätt till arbete som tangerar dem om arbetsrelaterad identitet. Enligt en riktning som bl a inspirerats av John Goldthorpes klassforskning (jag själv utgår här från Eriksson 1998 och Berglund 2003 och de begrepp dessa använder) kan man skilja mellan ett *instrumentellt* förhållningssätt där arbetet huvudsakligen är ett medel för att tjäna pengar för att uppnå mål utanför arbetslivet, och ett *engagerat* där arbetet i sig tillmäts ett större värde. Det engagerade förhållningssättet kan i sin tur vara av olika slag: *karriärinriktat* där huvudintresset är att avancera vilket kan kräva betydande uppoffringar gentemot arbetsgivaren och organisationen men som i gengäld förväntas ge såväl löne- och statusmässigt som personligt utbyte; *solidariskt* där arbetet visserligen har en ekonomisk betydelse men där gemenskapen med gruppen är minst lika viktig och mycket väl kan sättas före ekonomiska värden; eller *altruistiskt* där man

ser det som centralt att arbetet man utför är viktigt för andra människor eller för hela samhället.<sup>39</sup>

Andra förhållningssätt till arbete har framför allt tagits upp inom kvinnoforskningen. Utifrån Björg Aase Sörensen (1982), Hildur Ve (se Gunnarsson 1994:29ff) och Kari Waerness (1996) kan man skilja mellan ett som bygger på *teknisk begränsad rationalitet* och ett annat som bygger på *ansvars- eller omsorgsrationalitet*. Det förstnämnda innebär ett instrumentellt förhållningssätt och mål-medel-tänkande utifrån snävt tekniska/ekonomiska effektivitetskriterier – med andra ord sådana som moderna arbetsorganisationer i allmänhet premierar. Med hjälp av termerna i Annika Åbergs avhandling om tjänstearbete (2007) kan man gå vidare här och säga att den tekniskt begränsade rationaliteten är förenlig med såväl en kommersiell som en byråkratisk logik där det förra handlar om att tillgodose ekonomiska intressen och uppnå vinst (“ekonomisk rationalitet”) och det senare om att utföra uppgifter effektivt och rättvist med tillämpande av gällande regler (“exekutiv rationalitet”).<sup>40</sup> Ansvars- eller omsorgsrationaliteten<sup>41</sup> å sin sida innebär ett slags helhetssyn i förhållande till arbetet som lägger stor vikt vid mänskliga relationer och andra människors (kollegors, klienters etc.) känslor, åsikter och hela livssituation. I sin avhandling om kvinnor i industriarbete drar Eva Gunnarsson (1994 kap 9) ut detta till att även innefatta en omsorg om materiella ting – maskiner, produkter och den fysiska arbetsplatsen som sådan. En annan intressant utveckling av temat, som dessutom utgår från studier av kontorsyrken, är Päivi Korvajärvis diskussion om ett reproduktivt förhållningssätt där man tar ansvar för kontinuiteten i vardagsarbetet, vilket också kan inbegripa att se till hela organisationens bästa (Korvajärvi 1998:113, 120).<sup>42</sup> Allra bäst uttrycks kanske det hela av Berenice Fisher och Joan Tronto i en artikel om omsorgsbegreppet som jag får anledning att återkomma till:

*Caring about* involves paying attention to our world in such a way that we focus on continuity, maintenance, and repair. *Taking care of* involves responding to these aspects – taking responsibility for activities that keep our world going.

<sup>39</sup>Jmf även den riktning som utgår från Thomas Höjrups livsformsanalys (se t ex Conradson 1988:49f; Conradson & Rundquist 1997:123f). Här talar man om en instrumentell resp. en karriärorienterad livsform som i stora drag överensstämmer med de ovannämnda instrumentella resp. karriärinriktade förhållningssätten. Utmärkande för den karriärorienterade livsformen är att det inte existerar någon tydlig gräns mellan arbete och privatliv och att fritidsaktiviteter, vänskapsrelationer och privatlivet som helhet i hög grad underordnas eller ses som medel för karriären.

<sup>40</sup>Även Fisher & Tronto (1990) behandlar “marknad” resp. “byråkrati” på ett liknande sätt i sin teori om omsorg som jag tar upp såväl nedan som längre fram; just här är dock Åbergs termer de mest klargörande att utgå från.

<sup>41</sup>Jag kommer i fortsättningen främst att använda begreppet omsorgsrationalitet, eftersom “ansvar” strängt taget inte är begränsat till denna form av rationalitet. Även den tekniskt begränsade och den relationsekonomiska rationaliteten kan innefatta ansvarstagande om än i snävare mening, dvs åtminstone för vissa saker/i vissa avseenden. Ansvarsbegreppet är i sig både mångtydigt och omdiskuterat. På engelska kan man t ex skilja mellan “responsibility” och “accountability” där det senare betonar formaliserad redovisningsskyldighet och omgivningens möjligheter att utkräva formellt ansvar (Boven 2007; jmf också Scott & Lyman 1968). Använt på det sättet är det en insnävning av det bredare och kanske också mjukare begreppet “responsibility”.

<sup>42</sup>Hon använder uttrycket “reproductive work orientation”, med hänvisning till en finsk text av Liisa Rantalaiho. Sörensens och Gunnarssons forskning handlar om industriarbetare och Waerness’ om vård/omsorgsyrken, men omsorgsrationalitet har alltså även diskuterats i samband med kontorsarbete; jmf också Thomsen m fl (1984, refererad i Andreasen & Jörgensen 1987:23) samt i viss mån studier om vårdverksamhet som även tar upp kontorsarbetsuppgifter och kontorsyrken (t ex Celia Davies’ arbeten).

*Caregiving* involves the concrete tasks, the hands-on work of maintenance and repair. /... / The caring process, as these categories suggest, *may be directed toward things and other living beings as well as toward people* (1990:40, mina kursiveringar)

Det finns även en koppling mellan omsorgsrationaliteten och vad Åberg (2007) diskuterar som tjänstearbetets/tjänstemötenas sociala logik där de inblandade personerna framträder och beaktas som "hela människor" och det övergripande målet handlar om att uppnå mellanmänsklig bekräftelse (jmf också Boulton & Houlihan 2005). Martha Blomqvist (1994:161ff) framhåller i sin studie av kvinnor i kunskapsföretag ett tredje förhållningssätt som hon menar har kommit att uppmuntras allt mer på senare år, nämligen en *relationsekonomisk rationalitet* där personliga egenskaper och framför allt relationer ses som medel för att uppnå ekonomiska och organisatoriska mål. Den innebär ett slags kombination av de två ovanstående typerna men med tyngdpunkt på den första; "dess mål är ekonomiska, dess medel relationella" (1994:162). Även Åberg (2007) berör det här temat i sin diskussion om hur den sociala logiken kan integreras med den kommersiella och användas i den senares tjänst.

På samma sätt som instrumentellt kontra engagerat förhållningssätt i huvudsak kopplats till klass i forskningslitteraturen (i synnerhet har ett instrumentellt förhållningssätt teoretiskt och empiriskt förknippats med arbetaryrken) så har dessa tre främst kopplats till kön: Det tekniskt begränsade till män, det ansvars- eller omsorgsrationala till kvinnor, medan en ökad betoning av relationsekonomisk rationalitet i arbetslivet har bedömts lite olika men kanske framför allt har setts som en chans för kvinnor i form av en uppvärdering av "kvinnliga" egenskaper och kompetenser (jmf avsnittet om kompetens). Min utgångspunkt är att alla förhållningssätten kan förekomma bland både kvinnor och män, vilket också är i linje med vad som sägs av t ex Sörensen (1982), men att det finns orsaker – socialisering, "könsmärkning" etc. – till varför omsorgsrationalitet har ansetts vara och antagligen är vanligare bland kvinnor och tekniskt begränsad rationalitet bland män. De olika rationaliteterna har intressant nog också olika koppling till modernitet (och då vanligtvis i *kombination* med kön och i viss mån klass; se vidare avsnittet om intersektionalitet). Medan omsorgsrationaliteten är lätt att förknippa med en traditionell eller förmodern femininitet (och låg klassposition) förknippas den tekniskt begränsade gärna med en industrisamhällesmaskulinitet som en gång ansågs utgöra höjden av modernitet men som allt mer kommit att definieras som föråldrad, kanske särskilt i sina arbetar- och lägre tjänstemannaversioner. Den relationsekonomiska rationaliteten förknippas däremot i hög grad med vad som de senaste decennierna stått som sinnebilden för modernitet: det sen- eller postmoderna informations/kunskapssamhället och dess organisationsideal (jmf bl a Blomqvist 1994; Peterson 2005). Könsmässigt är den dock tvetydig och har tolkats på flera olika sätt som jag tog upp i avsnittet om yrke etc. ur genussynvinkel.

Man kan konstatera att det finns gemensamma nämnare mellan de två kategoriseringarna av förhållningssätt till arbete. Ett omsorgsrationalt förhållningssätt motsvarar i stora drag ett solidariskt och altruistiskt. Den tekniskt begränsade rationaliteten är förenlig med såväl en instrumentell som en karriärinriktad inställning, medan det ligger nära till hands att personer och grupper som omfattar det relationsekonomiska förhållningssättet är karriärinriktade.

De olika förhållningsätten kan också knytas till de olika identitetsvarianterna jag diskuterat. Det karriärinriktade innebär snarast en positionsorienterad identitet. Med Aurells ord kan identiteten vara organisations- eller yrkesbaserad beroende på hur man uppfattar möjligheterna till avancemang. En organisationsbaserad identitet ligger dock nära till hands, av samma skäl som karriärinriktning i dagens läge har starka kopplingar till Lindgrens medarbetarkultur även om det också är förenligt med vad hon kallar kooptativ och korporativ kultur. Det solidariska förhållningssättet ligger närmare Pingels och Robertssons personorienterade än positionsorienterade identitet och har stora likheter med Lindgrens kollektivkultur. En altruistisk inställning är i högre grad förenlig med en person- än en positionorientering. Identiteten kan också vara antingen organisations-, arbetsuppgifts- eller yrkesbaserad, beroende på vilken av de tre aspekterna man håller som den viktigaste grunden för att göra nytta för andra. Ett renodlat instrumentellt förhållningssätt, slutligen, kan egentligen varken beskrivas i termer av organisations-, arbetsuppgifts- eller yrkesbaserad identitet eftersom alla i första hand implicerar någon form av engagerat förhållningssätt, dvs att arbetet/yrket/organisationen spelar åtminstone *lite* mer än en ekonomisk överlevnadsroll i ens liv. På samma sätt kan det egentligen vare sig beskrivas som positions- eller personorienterat. Men (för att återgå till vad jag sa i början) i den mån alla som har ett arbete också har en arbetsrelaterad identitet kan man kanske ändå använda de här termerna, om än i en svagare betydelse. Och detta leder fram till ett viktigt påpekande: att de olika möjligheterna inte alltid behöver utesluta varandra utan mera ska uppfattas som huvudinriktningar eller som idealtyper som sällan återfinns renodlade i verkliga livet.<sup>43</sup> Syftet med att ta upp dem är inte heller att försöka pressa in personerna jag intervjuat i den ena eller andra idealtypen. Här spelar begreppen helt enkelt rollen av teoretiska verktyg med vars hjälp man kan diskutera människors förhållningssätt till sitt arbete.

Slutligen också något om olika sätt för människor att förhålla sig till kollektiva, framför allt utifrån påförda arbetsrelaterade identiteter. Maija Holmer-Nadesan (1996; se även Aurell 2001) tar upp detta i sin studie om städare på ett amerikanskt universitet. Studien fokuserar på organisationsbaserad identitet, men de olika förhållningssätten hon nämner är uppenbart också mer allmänt relevanta i identitets-sammanhang. Med *identifikation* menas vad det låter som: ett accepterande och anammande av den (med Jenkins' ord nominella) identitet som erbjuds eller påbjuds av organisationen ifråga. *Dis-identifikation* innebär ett slags passivt avvisande av eller ointresse för den till förmån för andra och starkare identifikationskällor. *Motidentifikation* innebär att en person eller grupp aktivt motsätter sig den erbjudna/påbjudna identiteten genom att direkt avvisa den; "det där är vad jag inte är" (Aurell 2001:24).<sup>44</sup>

<sup>43</sup> Detta är också något som ofta betonas i tidigare forskning (att begreppen inte alltid behandlas så att detta framgår är en annan sak). Goldthorpe, Lockwood, Bechhofer och Platt säger t ex i sin klassiska studie att alla de inställningar till arbete som de diskuterar, efter att ha beskrivit dem just som analytiskt användbara konstruktioner, tenderar att ha ett inslag av instrumentalitet; något de kopplar till lönearbetets betydelse för människors försörjning (1971:56).

<sup>44</sup> Liknande tredelningar förekommer också i andra studier som berör arbetsrelaterad identitet, t ex Casey 1995 (colluded, defensive, capitulated selves), Collinson 2003 (conformist, dramaturgical, resistant selves), Cross & Bagilhole 2002 utifrån Gerschich & Miller 1995 (reformulation, reliance, rejection). Alla kan ses som försök att fånga in ett spektrum mellan acceptans och motstånd. Jag föredrar Holmer-Nadesans begrepp och definitioner eftersom de enligt min uppfattning är de tydligaste.

Det ovanstående handlar framför allt om arbetsrelaterade identiteters *betydelse* för människor – om vilken plats, vikt och mening arbetsuppgifterna, yrket, organisationen, karriären osv tillskrivs. Det finns också några punkter som brukar tas upp i tidigare forskning när det gäller *förutsättningar* för att starka arbetsrelaterade identiteter (främst kollektiva sådana) ska uppstå och upprätthållas. Ofta talar man om närhet och likhet som relevanta faktorer i sammanhanget (se t ex Alvesson & Björkman 1992; Kjellberg 2002:242ff; Lindgren 1999; den klassiska diskussionen om detta återfinns i Lysgaard 1961:213 och framåt). Även om dessa faktorer inte utgör något huvudfokus för avhandlingen (det hade i sin tur krävt ett större fokus på kvantitativa och/eller specifika lokala förhållanden) kommer jag att diskutera dem där det passar. *Närhet* syftar i första hand på det fysiska, geografiska avståndet och kanske också på “samarbetsavståndet” mellan människor. Om personer med ett visst yrke är spridda en och en över ett stort antal arbetsplatser med få eller inga tillfällen till kontakt med varandra, är det mindre troligt (allt annat lika) att de ska utveckla en stark och tydlig yrkesidentitet än om de är koncentrerade till ett fåtal arbetsplatser där de dagligen träffas och samspelar. *Likhet* handlar dels om sådant som uppväxtförhållanden/klassbakgrund, kön, utbildning (inte minst yrkesutbildning), värderingar, livsstil, intressen osv, dels om likheter i arbetsvillkor.<sup>45</sup> Åter gäller att ju fler och större likheter bland människorna inom ett yrke – konkreta och påtagliga lika väl som mer subjektivt uppfattade – desto bättre förutsättningar för en stark gruppidentitet.<sup>46</sup> Närhet ökar dessutom chansen att både upptäcka och utveckla eller förstärka likheter (samtidigt som likhet å sin sida kan kompensera för avsaknad av närhet). Märk också att de faktorer och förhållanden som kopplas till professioner och yrkesmässighet (se 2.2.1) kan och brukar betraktas som sådant som ger goda förutsättningar för en stark yrkesidentitet. Dessutom, och relaterat: i den mån det redan finns en tydlig kollektiv identitet inom ett yrke (eller en organisation etc.) utgör denna en viktig bakgrundsförutsättning för skapandet av individuella identiteter.

## 2.3 Administrativt servicearbete: en motsägelsefull historia om kön, klass och modernitet

Först av allt några ord om administrativt servicearbete som begrepp och yrkeskategori. Kortfattat har jag (projektet) valt det som beteckning på en grupp yrken som har såpass mycket gemensamt ur både teoretisk och praktisk synvinkel för att det ofta ska finnas goda skäl att behandla dem under samma rubrik.<sup>47</sup> Som jag nämnde

<sup>45</sup>Lysgaard räknar gemensamma arbetsvillkor till (lönearbetets) “problembetingelser” som behandlas som en egen begreppslig kategori. Jag har dock för enkelhetens skull valt att inte följa den uppdelningen. Lysgaard betonar förutom också det släktskap som råder i praktiken mellan problem- och likhets- men också närhetsbetingelser – liksom hur dessa ömsesidigt påverkar varandra i formandet eller förhindrandet av ett starkt “kollektivsystem” bland de anställda.

<sup>46</sup>Detta motsäger inte att en annan viktig förutsättning för eller komponent i formandet av gruppidentiteter handlar om *andra gruppers eller kategoriers olikhet/annorlundaskap*: likhet och olikhet utgör två sidor av samma mynt, något som också den mesta forskning och teori på området poängterar.

<sup>47</sup>I något enstaka sammanhang (t ex Hertting, Nilsson, Theorell & Sätterlund Larsson 2003) har jag sett “administrativ service” användas om just läkarsekreterares arbetsuppgifter. Begreppet tycks då främst syfta på deras roll gentemot den medicinska personalen. Se även Winroths studie om en advokatbyrå (1999:171) liksom Granath & Larsson (1985:122) och Hedberg m fl (1987 kap. 5) där begreppet nämns

i inledningen handlar det om yrken som har *både* en administrativ komponent: att sköta någon form av löpande penning-, pappers- eller elektroniska rutiner (samtidigt som de inte, eller ej i första hand, innebär hantering av materiella produkter) och en servicekomponent: att "serva" andra människor inom eller utom organisationen eller bådadera (samtidigt som de inte är människoinriktade i sådan omfattning att de passar att klassificeras som "människoyrken"). Begrepp som "handel och kontor", enbart "serviceyrken" eller "kontorsyrken", och "arbete inom tjänstesektorn" är antingen för omfattande eller för snäva för att vara riktigt användbara här.<sup>48</sup> Detsamma gäller två ganska svåröversatta engelska begrepp som dock är värda att ta upp då de ändå fångar in en hel del av problematiken med administrativ service, nämligen "ancillary work" (Armstrong, Armstrong & Scott-Dixon 2008) och "adjunct control work" (Grant & Tancred 1992; se även Gherardi 1995:43f och Davies 1995a:60). Det förra syftar på allt arbete som utförs inom hälso- och sjukvården utan att vara direkt vårdande, från bespising till städning till administration. Det senare används av Judith Grant och Peta Tancred om ett brett spektrum av underordnade stöd- och kontrollfunktioner företrädesvis utförda av kvinnor, framför allt i statliga och privata byråkratier men också i hemmet och privatsfären. Celia Davies har senare plockat upp det för att belysa det arbete som måste utföras av andra (sjuksköterskor, biträden, sekreterare, receptionister. . .) både före och efter läkaren möter sin patient för att helheten ska fungera.

Sett i backspegeln har administrativa serviceyrken ägnats jämförelsevis lite uppmärksamhet inom den yrkes-, organisations- och arbetslivsinriktade forskningen.<sup>49</sup> Generellt har det funnits, och finns fortfarande, betydligt större forskarintresse för t ex industri- och hantverksyrken, vård/omsorgsyrken och de klassiska såväl som nyare professionerna. Det finns olika tänkbara skäl till detta, och jag kommer att beröra flera sådana i det följande.

Några saker är viktiga att poängtera lite extra när det gäller administrativt servicearbete. För det första är dessa yrken och arbetsuppgifter jämfört med många andra generellt sett svåra att "placera" och legitimera. Det handlar t ex varken om varuproduktion eller renodlad försäljning, inte om renodlat människoinriktade yrken och hör inte heller till det som (idag) brukar räknas som intellektuellt, kunskaps- eller kreativt arbete. Arbetsuppgifterna är av ett sådant slag att de sällan räknas till organisationers sk kärnverksamhet (jmf Armstrong m fl 2008). Uttryckt i professions sociologiska termer är "yrkesmässigheten" (tydligheten vad gäller hur de ska avgränsas och benämnas, se 2.2.1) ofta låg (jmf Hedberg m fl 1987 kap. 5). Sammantaget medför detta att antingen ett förbiseende eller ett ifrågasättande av dem ligger nära till hands, det senare särskilt i tider av ekonomisk nedgång, och att de är sårbara för teknologisk och annan rationalisering. För det andra är de också svårhanterliga inom ramen för många samhällsvetenskapliga perspektiv, vilket jag snart ska återkomma till. Detta är troligen ännu en bidragande orsak till att de ofta bli-

---

med en liknande betydelse. Jag använder det dock i en vidare mening som även innefattar administrativ service direkt till kunder, klienter, patienter etc.

<sup>48</sup>Definierat på detta sätt sammanfaller administrativt servicearbete i stor utsträckning (men inte fullständigt) med yrkesområde fyra i den officiella yrkesklassificeringen SSYK 96, "kontors- och kundservicearbete".

<sup>49</sup>Den relativa bristen på forskning om kontorsyrken och (inte minst lägre) tjänstemän är för övrigt något som påpekats under lång tid. Se t ex Wahlund (1992).

vit ganska styvmoderligt behandlade inom forskningen. För det tredje är det viktigt att komma ihåg att den här typen av yrken har svarat för en betydande del av det kvinnliga deltagandet på den svenska (och västerländska)<sup>50</sup> arbetsmarknaden under 1900-talet och i allmänhet kommit att bli antalsmässigt starkt kvinnodominerade, något som också haft betydelse för den ekonomiska och kulturella värderingen av dem.

I min genomgång av tidigare forskning och litteratur om administrativt servicearbete har jag funnit några framträdande tendenser eller "spår", som ofta förekommer flera i kombination: *Historisk inriktning*. Mycket av det som finns är helt inriktat eller lägger tyngdpunkten på det historiska – ungefär fram till ca 1950/60-talet. Kontorsarbetets och kontorsyrkenas allmänna utveckling från mitten av 1800-talet till mitten av 1900-talet är väldokumenterad och diskuterad ur många olika perspektiv såväl när det gäller Sverige (t ex Conradson 1988; Greiff 1992; Lundgren 1990; Nilsson 1996; Stigsdotter 1985; Waldemarson 1996) som andra länder (t ex Anderson 1988; Braverman 1974; Davies 1982; Sundman 1984; Zimmenck 1992).<sup>51</sup> Ett annat vanligt angreppssätt, som på inget sätt motsägs av ett historiskt intresse utan tvärtom många gånger går hand i hand med det, är att studera dem ur någon form av *framförelse- och utvecklingsperspektiv*. Frågor som ställs utifrån ett sådant intresse inkluderar: I vilken mån håller kontorsarbete/kontorsyrken på att degraderas och devalificeras, och hur kan en framtida sådan tendens undvikas? I vilken mån kommer olika administrativa sysslor alls att behöva utföras (av människor) på lite längre sikt? Vilka uppgifter handlar det i så fall om och vilka krav kommer att ställas på de personer som utför dem? Vad blir konsekvenserna av aktuella och förväntade trender? Här kan nämnas Braverman (1974), Crompton & Jones (1984), Hedberg m fl (1987), Zuboff (1988), studier om callcenterarbete (Boulton & Houlihan 2005; Fleming 2005; Knights & McCabe 2003; Korcynski 2004, Rosenthal 2004), och diverse offentliga utredningar och rapporter framför allt från det sena 70-talets dataeffektutredning (se t ex DsA 1983:5 och 9; SOU 1984:20) och framåt. Ännu ett forskningsspår är det strikt *arbetsmiljö- och arbetshälsoriktade*, inte minst då i kölvattnet av kontorsautomation och datorisering och debatterna kring detta. Som helhet är det en kategori av undersökningar som jag inte gått närmare in på, främst eftersom arbetsmiljö- och arbetshälsoproblematiken ofta framgår mycket tydligt även i studier med annat/bredare fokus. Många studier som gjorts om kontorsyrken från 1970/80-talen och framåt har vidare ett tydligt *jämställdhets- eller feministiskt perspektiv*. Här synliggörs och problematiseras könsrelaterad underordning, bristande karriärmöjligheter, den sneda könsfördelningen osv, och här

<sup>50</sup>I min behandling av administrativa serviceyrken utgår jag om inget annat sägs i första hand från en svensk, i andra hand från en mer allmänt "västlig" kontext (övriga Europa, i synnerhet Västeuropa, samt icke-europeiska anglosaxiska länder) eftersom denna har många drag gemensamma med den svenska när det gäller kontorsyrkenas historiska utveckling, spridningen och anammandet av organisationsmoden osv. Det blir dock allt mer relevant att även se till övriga världen – inte bara pga "globaliseringen i största allmänhet" utan eftersom administrativt servicearbete som sådant åtminstone i vissa avseenden har blivit *föremål* för globalisering i form av utlokalisering etc. (se Howcroft & Richardson 2008; Kelkar, Shrestha & Veena 2002) vilket ger delvis nya förutsättningar för den här typen av yrken överlag.

<sup>51</sup>Vad gäller "mina" yrken är läkarsekreterarnas historia mycket mindre befordrad än postkassörernas/posttjänstemännens (se dock framför allt Nilsson 2006; om brittiska förhållanden Davies & Rosser 1986) även om intresset som ägnats postkassapersonalen också måste sägas vara begränsat (jmf Jordahl 2006:150f). Mycket av det som skrivits om 1900-talets feminiserade sekreterarroll är dock giltigt även för läkarsekreteraryrket.

som inom de andra strömningarna finns det ofta ett intresse för introduktionen av ny teknik och dess konsekvenser. Hit hör t ex Acker (1994), Ames (1996), Bradley (1970), Collinson, Knights & Collinson (1990), Crompton & Jones (1984), Davies & Rosser (1986), Feldberg & Nakano Glenn (1987), Forseth (2005), Granath & Larsson (1985), Holm-Löfgren (1980), Kanter (1977), Korvajärvi (2006), Pringle (1988, 1993), Probert & Wilson (1993), Rosser & Davies (1987), Sacks (1990), Sotirin & Gottfried (1999), Westerström (1997), Witz & Savage (red. 1992) samt flera av de ovannämnda historiska etc.studierna. Ytterligare ett spår är att betrakta dem ur ett *rationaliseringsperspektiv*: hur kan administrativt servicearbete effektiviseras och förbättras ur organisations- och arbetsledningssynpunkt? Här är möjligheten att helt avskaffa sådana funktioner och kanske överlåta arbetet på andra yrkeskategorier eller på klienterna själva ständigt av intresse. Rationaliseringsperspektivet är vanligt i företagsekonomiska och ledarskapsinriktade studier – ännu en kategori som jag inte gått så nära in på här – men är också ofta närvarande i statliga etc. utredningar och rapporter.

Utifrån vad jag tagit upp ovan och den litteratur jag gått igenom är två sammanflätade tendenser märkbara. För det första: *den här typen av arbete/yrken – inte bara deras villkor utan också deras innehåll och existens – betraktas och framställs ofta som i grund och botten problematiska*. För det andra: *administrativa serviceyrken behandlas sällan som yrken “i egen rätt”* (även om det finns viktiga undantag, framför allt inom sådan forskning som intresserar sig för kvinnors arbete och som använder kvalitativa snarare än kvantitativa metoder).

Detta i sin tur leder fram till ännu en iakttagelse. Om möjligheten av yrkesidentiteter överlag har ifrågasatts på senare år, så kan man säga att deras möjlighet i kontorsyrken är ifrågasatt i ännu högre grad. Inte bara på grund av förändringarna i arbetsliv och samhälle utan också på grund av yrkenas själva karaktär. Den relativa bristen på forskning om administrativa serviceyrken märks visserligen även när det gäller studier som berör arbetsrelaterad identitet. Bland det som finns skulle man dock kunna säga att man kan återfinna både det sämsta (i meningen mest fördomsfulla eller missvisande) och det bästa (i meningen mest nyanserade) om sådana yrken. För att börja med det förre finns det inte bara en skönlitterär utan också en akademisk tradition att beskriva kontorsyrkens och kontorsmiljöers inverkan på människor i negativa termer (jmf Conradson 1988; Felski 2000 kap.1). Populära föreställningar om den byråkratiska, hämmade och själsligt förkrympta kontorsmanniskan vann akademisk legitimitet genom sociologiska begrepp om “byråkratiska personligheter” som deformeras av sin formella roll och kompenserar bristen på verklig makt med överdriven konformitet och nitiskhet (t ex Crozier 1964; Kanter 1977; Merton 1957); till den här bilden hör också att han/hon beskrivs som ytlig, lättledd och politiskt opålitlig (se även och inte minst Mills 1951). Forskning som syftar till att ifrågasätta och förbättra kvinnors situation på arbetsmarknaden har ibland bidragit till att befästa bilden av yrkesidentitet i administrativa serviceyrken som antingen obefintlig eller förkastlig enligt ett mönster som kan sammanfattas “i den mån det alls finns någon yrkesidentitet, individuell eller kollektiv, så motverkar den i grund och botten innehavarnas intressen och personliga utveckling”. Det här mönstret är ofta särskilt märkbart i forskning som behandlar hela organisationshierarkier eller utgår från professioner och akademiska yrken som (underförstådd och självklar) norm. En del av det som skrivits om emotionellt arbete i serviceyrken – som ofta

inkluderar även det jag kallar administrativ service – har också bidragit till beskrivningen av sådana yrken som i grund och botten negativa för utövarnas personlighet och identitet (se vidare kap. 6).

Men det här är alltså bara ena sidan av myntet. Mycket av den mest nyanserade forskningen om administrativ service är också sådan som berör yrkesidentitet i bred mening – hur yrkesinnehavarna uppfattar sitt arbete och sig själva i förhållande till arbetet, mot en bakgrund av hur arbetet ifråga behandlas och värderas av omgivningen. Sådana här studier kan mycket väl peka på dåliga förutsättningar för yrkesidentitet och problematisera arbetsrelaterade identiteters konsekvenser, men det görs ur ett empiriskt välgrundat inifrånperspektiv snarare än ur ett förutbestämt teoretiskt/ideologiskt perspektiv, och utan biton av ”hopplöshet” eller nedvärdering. Bland dem som inspirerat och varit till nytta i avhandlingsskrivandet finns Lundgren (1990) om postyrken, Börnfors (1996) och Smistrup (2007) om bankyrken, Armstrong m fl (2008), Eisner & Britten (1999) och Hertting m fl (2003) om läkarsekreterar- och annat kontorsrelaterat arbete inom vården, samt Allen Collinson (2006), Conradson (1988), Ekström (1999), Isdale (1999) och Wahlund (1994) om kontorsyrken mer allmänt.

Som jag redan nämnt är *modernitet, klass och kön* aspekter som tidigt under arbetets gång framstod som relevanta när det gäller att studera identitet i kontorsyrken. Dels är detta aspekter – eller i en vidare mening teorikomplex – som ständigt aktualiseras i tidigare forskning och annan litteratur om den här typen av yrken. Dels och framför allt har dessa yrken en notoriskt motsägelsefull ställning ur alla tre synvinklarna vilket gör det särskilt intressant att ta upp dem i samband med frågor om identitet.

*Samhällsförändring, modernitet, modernisering:* Det dominerande sättet att analysera och diskutera kontorsyrken har utgått från deras framväxt och skiften i förhållande till tekniska och organisatoriska innovationer kopplade dels till industrialismen, dels till den nya typ av (kunskaps- eller informations)samhälle som anses efterträda industrisamhället. ”Opersonliga” strukturella faktorer har ofta betonats som styrande (jmf Nilsson 1996), något som fortfarande är vanligt även om det också har blivit vanligare att man problematiserar och lägger sig vinn om att undvika teknisk och ekonomisk determinism (t ex Davies & Rosser 1986; Greiff 1992; Isdale 1999; Wajcman 1993; Webster 1993; jmf även Bladh 1999). Som sociolog har man här att förhålla sig till en lång tradition av idéer kring samhällsförändrings- och moderniseringsprocesser där det administrativa servicearbetet av både vetenskapliga och andra bedömare ömsom har uppfattats som tillhörande modernitetens frontlinje,<sup>52</sup> ömsom som en kvarleva av en ineffektiv och odemokratisk äldre samhällsform och arbetskultur (jmf Conradson 1988) – och där tolkningar av det senare slaget tycks överväga idag. Det sena 1900-talets datorisering och nya sätt att organisera

<sup>52</sup>Här måste man också beakta det administrativa servicearbetets roll i den *faktiska* moderniseringen av samhälle och organisationer (dvs skapandet av modernhet), något som berörs i bakgrundsbeskrivningarna i kapitel 4. Obs. inte minst de här yrkenas förhållande till den ofrånkomliga spänning mellan frihet/autonomi och ordning/kontroll som Carleheden (2007) menar är så typisk för moderniteten, något som i sin tur kan kopplas till resonemangen om att vara ”chefens högra hand resp. statens representant” och att utföra ”adjunct control work”. Denna spänning framgår särskilt i redovisningen och analysen av vad som sägs om noggrannhet och service i kapitel 6.

har vidare gett upphov till både optimistiska och pessimistiska tolkningar vad gäller dessa yrkens framtid.

*Klass:*<sup>53</sup> Begreppsmässigt befinner sig den här typen av yrken i spänningsfältet mellan arbetare och tjänstemän, mellan arbetarklass och medelklass/borgarklass. Beror på vilka kriterier som används räknas de ibland som arbetar- och ibland som (lägre) medelklass/tjänstemannayrken. När en diskussion om den eventuella framväxten av en ny "serviceklass" uppstod för några decennier sedan räknades administrativa serviceyrken typiskt nog vanligtvis *inte* till denna utan placerades i någon lägre, "mellanliggande" klasskategori (jmf Berglund & Schedin 2002:338ff; Crompton & Jones 1984 kap. 6; Goldthorpe 1982).<sup>54</sup> Olika tolkningar har framförts under årens lopp som ömsom betonat deras proletarisering och degradering (Braverman 1974; Crompton & Jones 1984; Davies 1982; Greiff 1992), ömsom deras möjligheter (t ex Croner 1963), ömsom diskuterat dem i termer av klassernas uppluckring och eventuella upplösning (t ex Crozier 1965). Alla tolkningarna är fortfarande aktuella och är i sin tur kopplade till en bredare diskussion om klassbegreppets nutida innebörd och användbarhet (som täcker in hela spektrat från att förneka begreppets relevans till att hävda att vi går mot ett nytt och hårdare klassamhälle). När Rita Felski (2000) t ex försöker blåsa liv i den enligt henne förbisedda frågan om den lägre medelklassens identitet och status utgör kontorsyrken ett slags självklar referenspunkt.

*Genus:* De flesta administrativa serviceyrken är starkt kvinnodominerade och förutsatt att de existerat såpass länge har de vanligtvis genomgått en både kvantitativ och kvalitativ (dvs symbolisk, diskursiv) feminisering under första hälften av 1900-talet. Forskningen fokuserar framför allt två motsägande aspekter av detta. Å ena sidan har yrkena, särskilt i ett historiskt perspektiv, inneburit en väg till självständighet för många kvinnor; å andra sidan betonas ofta deras underordnade ställning och karaktär av kvinnofälla. Det finns vidare en motsägelsefullhet hos dessa yrken i förhållande till "traditionella" könsmonster. Med sin inriktning på pappersarbete och rutiner svarar de varken riktigt mot förväntningar på fysiskt eller intellektuellt kraftfull maskulinitet<sup>55</sup> eller mjuk och omvårdande femininitet. Denna motsägelsefullhet

<sup>53</sup>Begreppet klass kan ges många olika betydelser men handlar grovt sammanfattat om hur människors livschanser, förhållningssätt och handlingar påverkas av deras plats i samhällets rådande strukturer och hierarkier – företrädesvis sådana som har med arbetsdelningen att göra – inklusive av föräldrarnas och ev. partners plats (jmf Ahrne, Roman & Franzén 1996:61-75; Berglund & Schedin 2002). En individs eller ett kollektivs klasstillhörighet kan definieras av utomstående med hjälp av någon viss uppsättning kriterier ("objektiv klass") eller av dem själva ("subjektiv klass", dvs vad som ofta kallas klassidentitet eller klassmedvetenhet) – där det förra med Jenkins' termer motsvarar kategorisering och det senare identifikation. Statistik om objektiv klass – t ex beskrivningar av klasstrukturen i ett land – bygger vanligtvis på indelningar efter yrke men också sådant som fackförbundetstillhörighet och utbildning. Se Berglund & Schedin (2002), Cigéhn (1999:123).

<sup>54</sup>Enligt John Goldthorpe (1982) består serviceklassen av "professional, administrative and managerial employees" och deras främsta gemensamma drag är att de utövar delegerad makt eller tillämpar specialistkunskaper med en hög grad av självständighet i utförandet. De yrken jag intresserar mig för här räknas kort och gott inte dit. Rosemary Crompton och Gareth Jones (1984) å sin sida betonar kontorsyrkenas heterogenitet och svårigheten att dra skarpa gränser mellan de typer av arbete som de olika yrkena utför, vilket öppnar för en betydligt mer nyanserad analys av administrativa serviceyrkens ställning och utveckling.

<sup>55</sup>Dvs varken mot typisk "arbetarklass-" eller "medelklassmaskulinitet" och inte heller mot något av de två likaledes klassanknutna maskulinitetsideal som Judy Wajcman talat om när det gäller mäns förhållningssätt till teknik (refererade i Mellström 2003:253:f), det ena baserat på fysisk styrka och praktiskt

har bl a tagit sig uttryck i kulturella stereotyper som utmålade yrkesinnehavarna som närmast könlösa (den grå kontorsråttan, den förtorkade gamla ungmön eller kamrerstypen som bara har jobbet att leva för, osv) – såvida arbetet inte rört sig om ett tillfälligt mellanspel i väntan på giftermål för kvinnan (som då förstås istället beskrivs som ung och sexig), eller för mannens del i väntan på karriäravancemang (jmf Conradson 1988; även Pringle 1988).

Hur ska man då hantera de administrativa serviceyrkenas otydlighet och mångtydighet? Avsnitt 2.4 beskriver några hjälpmedel för detta. Först kan det dock vara av intresse att gå lite närmare in på ämnet administrativ service och "socialt acceptabla" yrkesidentiteter i populärkulturen.

Angående yrkesidentitet, yrkes stolthet osv tycks det finnas en grundregel som lyder ungefär: det är alltid lite löjeväckande, sorgligt, opassande och ovärdigt att identifiera sig totalt med sitt yrke, sitt arbete eller sin arbetsorganisation (jmf Sturdy 1998; även Hochschild 1983), men detta gäller i högre grad för vissa slags yrken, arbetsuppgifter och organisationer än för andra. Populärkulturen är full av exempel på detta. En läkare, advokat eller polis som går helt upp i sitt arbete framställs gärna som lite hämmad på det privata känslomässiga planet men mera sällan som en allmänt löjlig figur och driftkucku, vilket däremot brukar vara fallet om det handlar om en person som har ett (lågstatus) serviceyrke eller arbetar med någon som helst form av administration. Här kommer administrativ service alltså långt ner på skalan. Just Posten hör dessutom till de verksamheter som tycks ha något av en extra löjlighetsstämpel i det här avseendet. TV-serien *Svensson*, *Svensson* bygger t ex till stor del på att driva godmodigt med den omåttligt yrkesstolta brevbäraren som identifierar sig helt med Posten och sin yrkesroll och helst går klädd i uniform även på fritiden. Ett par andra långkörare, de amerikanska *Cheers* (Skål) och *Seinfeld*, innehåller liknande rollfigurer som precis som Gustaf Svensson framställs som i grund och botten bittra och rätt misslyckade personer på ständig kollisionskurs med en oförstående omgivning. Det är intressant att notera att frun i *Svensson*, *Svensson* gör framgångsrik chefskarriär på banken medan maken envist harvar på med sin brevbärartjänst. Återigen handlar det om genus och klass och också om modernhet. Gustaf Svenssons ständiga framhållande av postväsendets (och sin egen) betydelse för samhället får i serien utgöra grundval för en allmänt bakåtsträvande attityd medan frun (liksom de två barnen) representerar det moderna. Mycket av humorn bygger på de komplikationer som uppstår när "omodern" arbetarmaskulinitet bryts mot "modern" medelklassfemininitet. Minst lika viktigt att poängtera är att den postala identitet som Gustaf Svensson företräder och försvarar helt enkelt är en – tillspetsad – brevbärarversion av idealet om allmänhetens tjänare (jmf kap. 4 och 10). Även kassörsarbete förekommer förstås ibland i sådana här sammanhang. Också det beskrivs framför allt som något det är lite komiskt eller sorgligt att ta på för stort allvar eller för den delen bara ägna alltför många år av sitt liv. Att klichén om den känslomässigt förkrympta, rutinstyrda och allmänt tafatta postkassören (i manlig eller kvinnlig skepnad) är både seglivad och vida spridd märks på att den förekommer i flera såväl svenska som utländska böcker från 1990-talets senare del. *Det hade regnat hela söndagen* (Delerm 1998) är en melankolisk berättelse om ett begränsat och förspillt liv. Den medel-

---

mekaniskt handlag, det andra på teoretiskt behärskande och professionell expertis.

ålders ungarlen herr Spitzweg har arbetat på postkontor i Paris i trettio år. Han framställs som yligt förnöjd men i grunden bottenlöst ensam, en plikttrogen vane-människa rädd för närhet och för livet självt, en omodern person som utåt ibland försöker verka modern (bla genom att vara tidigt ute med att skaffa mobiltelefon). Ett trevande förhållande med en lika tillknäppt kollega rinner snabbt ut i sanden och lämnar honom med en ännu större tomhet. *Hemingways stol* (Palin 1995) är en mer vildvuxen skröna, men också den ett slags tragedi om en sorglig figur, en nutida don Quixote. Huvudperson är åter en livsoerfaren medelålders man som arbetat hela sitt liv på den lilla stadens postkontor och nyligen inlett ett halvhjärtat förhållande (troligen hans första någonsin) med en kollega. Där herr Spitzweg flyr verkligheten med Maigret-deckare kompenserar Martin Sproale sin händelsefattiga tillvaro genom ett brinnande intresse för Hemingway. Han är hundraprocentigt plikttroget lojal mot sina kunder och det brittiska postväsendet, som dock håller på att förändras å det grövsta. Det står tidigt klart att huvudkonflikten handlar om det traditionella mot det moderna, med Martin och den gamla sortens postkontor som representanter för det förra, men också om hans kamp med sig själv och omvärlden för att finna en maskulin identitet vilket definitivt framställs som svårförenligt med postjobbet. In på scenen träder snart två representanter för den nya tiden. Dels den nyutnämnde postmästaren Nick, ung IT-fantast och privatiseringsförespråkare, en strebertyp som under förnedrande former snuvar Martin på befördran och manipulerar alla i sin närhet. Dels den amerikanska Hemingway-forskaren Ruth, en självständig intellektuell kvinna som motvilligt fascineras av Martin. Om Nick representerar moderniteten (och maskuliniteten) i dess negativa skepnad<sup>56</sup> så står Ruth för en mer positiv modernitet (och femininitet). Hon förlöser Martin som man – samtidigt som hon själv uppmärksammas på lite andra värden i livet än de intellektuella – och ger honom mod att följa sin övertygelse i kampen mot Nicks allt mer hänsynslösa framfart på kontoret. I själva verket är hon dock skeptisk, som hon ironiskt ger uttryck för i ett brev till väninnan:

Det som har förvandlat Martin från en mus till en Minotaurus (går det?) är att DE HAR MODERNISERAT HANS POSTKONTOR. Uppenbarligen är mörka krafter i rörelse /.../ som inte kommer att låta sig hejdas förrän de har givit honom de modernaste hjälpmedlen och, vad värre är, erbjudit andra detsamma. (s 195)

Martin vinner inte heller det gehör bland ortsbefolkningen som han hoppats på. Han får ändå sin hämnd till slut, men en bitter hämnd. Efter att ha sparkats från Posten förstör han den nybyggda telekomanläggningen som skulle ha blivit Nicks trumfkort men dör själv på köpet. I Stig Claessons *Eko av en vår* (1995) spelar kassörsyrket mest en biroll men en ganska betydelsefull sådan. Adam, en konstnär med enkel bakgrund träffar av en slump den yngre postkassören Eva och de inleder en kärleksaffär. Efter att ha lärt känna henne närmare får han tillfälle att vädra sina fördomar: "Förut hade jag trott att postfröknar närmast var lite magsura eller halvklena på annat sätt, men nu hade jag fått en annan bild. Postfröknar var vackra, älskvärda och inte så lite fantasifulla." (s 40). Det visar sig dock att Eva i själva verket redan har sagt upp sig från Posten och är på väg att följa sin pojkvän, en jämnårig IT-expert, till Kanada där han fått ett viktigt uppdrag för sitt företag. Kärleksaffären liksom

<sup>56</sup>Det är knappast en slump att författaren valt namnet Nick, som också är en engelsk benämning på djävulen.

kassörsjobbet var för hennes del mest ett mellanspel och Adam får se sig övergiven för den yngre mannen med toppjobbet inom en bransch han lite uppgett konstaterar är framtiden. Åter handlar det framför allt om modernhet och genus men i viss mån också klass. Av dessa tre återkommande aspekter är klass definitivt den viktigaste i f d postexpeditören Elsie Johanssons böcker om Nancy. Här beskrivs arbetet på 1930- och 40-talens postkontor nyanserat men utgör för huvudpersonen bara ett slags nödvändigt ont, ett tillfälligt steg på vägen mot ett "bättre liv" där studentexamen är en viktig del (se särskilt Johansson 2001).<sup>57</sup> I Kjell Erikssons *Mannen från bergen* (2005), där en nyss uppsagd postkassör är en av huvudpersonerna, är beskrivningen annorlunda. Eva som är ensamstående mamma med elva år inom Posten tänker ibland tillbaka på sitt tidigare arbete med dess olika för- och nackdelar. Det intressantaste är att varken hon själv eller kassörsyrket skildras i karikerade eller ensidigt negativa termer. Det kan vara en tillfällighet men möjligen också ett tidstrecken pga postkontorens nedläggning och yrkets upplösning. När ett yrke försvinner mister stereotyperna om det sin samtidsrelevans och mycket av sin attraktionskraft. Därmed blir det kanske också enklare än förut att beskriva dess utövare som "hela" människor och deras eventuella yrkes stolthet som fullt legitim och normal.<sup>58</sup>

Skildringar av "vanliga" sekreterare eller kontorsanställda med liknande uppgifter – som i större eller mindre utsträckning följer den stereotypa mallen – är även de lätta att hitta. Birgitta Conradsons *Kontorsfolket* (1988) innehåller en intressant exposé över sådana skildringar med tonvikt på första hälften av 1900-talet, där hon också gör den tänkvärda kommentaren att författare som skildrar kontorsyrken ofta själva provat på det under någon tid men inte funnit sig riktigt tillrätta, vilket med stor säkerhet bidragit till den negativa slagsidan i böckerna. Elsie Johanssons *Kvinnan som mötte en hund* (1984)<sup>59</sup> och Magnus Florins *Cirkulation* (2001) kan tas som exempel på lite senare böcker som följer traditionen att låta det pliktrogna utövandet av ett administrativt serviceyrke utgöra bakgrund till ett beklämmande inskränkt liv. Där emot finns det mycket mindre om läkarsekreterare, antagligen för att yrket är mera osynligt och "okänt" och långt ifrån självklart att ha med ens i forskning om eller skildringar av sjukhusmiljöer (jmf kap. 7). Förutom ett par äldre kärleksromaner där poängen givetvis är att bli gift med en läkare känner jag egentligen bara till Gerda Anttis böcker om läkarsekreteraren Ulla, *Det är mycket med det jordiska* (1987) och *Fjärrvärme* (1991). De är dock värda att se lite närmare på. I den första boken nämns bara arbetet i förbifarten, som en del av livet och vardagen, varken mer eller mindre. I den senare har det en lite mer framträdande roll. Ulla är sekreterare på

<sup>57</sup>För bakgrunden till böckerna om Nancy, se Jordahl (2006) som beskriver Elsie Johanssons liv, arbete och författarskap.

<sup>58</sup>Jag menar alltså inte att sådana skildringar inte kunnat förekomma tidigare också. Stieg Trenters *Doc-kan till Samarkand* (1959), en deckare i postmiljö med en ung postexpeditör (dåtida motsvarighet till kassör) som hjältninna, är ett exempel, även om det ska erkännas att det är det enda äldre exempel jag hittat. Det kan tilläggas att sedan jag skrev första versionen av det här avsnittet har jag träffat på ytterligare två nyanserade beskrivningar av postmiljöer och deras anställda: de brittiska TV-serierna *Postadress Manchester* om ett brevbärlag i dagens England och *Från Lark Rise till Candleford* där handlingens nav är den lilla 1800-talsstadens postkontor – en plats där alla slags människor strålar samman och där en av huvudpersonerna är kontorets handlingskraftiga kvinnliga föreståndare. (Båda sändes i SVT hösten 2009.)

<sup>59</sup>Baksidestextens beskrivning av huvudpersonen säger det mesta: "ogift, medelålders, en av de många i statlig tjänst för vilka yrkesrollen är identiteten. /... / Hon är en av dem man möter utan att lägga märke till."

vårdcentralen i en mindre ort en bit från gården där hon bor med sin man. Hon var hemma med barnen när de var små, vilket den vuxna dottern och andra mest yngre kvinnor ibland kritiserar henne för. Det råder ingen tvekan om att mannen, familjen och privatlivet är det viktigaste för henne. Stora delar av boken handlar också om Ullas tankar om äktenskap och förhållandet mellan könen. Arbetsplatsgemenskapen är nog viktig, men dess "fjärrvärme" kan aldrig ersätta den djupare gemenskap och värme som i bästa fall kan finnas privat. Samtidigt är jobbet inget hon skulle vilja vara utan.

Jag tycker om mitt arbete, jag trivs på Kvarna, jag tycker om mitt rum med utsikten mot skogen, jag tycker om Birgitta och Nita och många fler. Jag har mamma liggande där sen många år, Kvarna är en del av mitt liv, och det är tack vare jobbet som så mycket kommer in i mitt liv som annars inte skulle finnas där. Och även om allting inte alltid är bra och även om mycket av det jag får se och veta är sorgligt, så är det bra ändå, alltid lär man sig nåt även om man inte vet vad man ska använda det till, det där som man lär sig. (s 9f)

Det största irritationsmomentet i arbetet för Ulla är alla projektgrupper, organisationsförändringar och modeord om vi-känsla, arbetsmiljö och personlig utveckling som dykt upp på senare tid (handlingen utspelas gissningsvis mot slutet av 80-talet). Hon är grundmurat misstrogen mot allt sådant, och inte minst mot de människor som representerar den nya, i hennes ögon opersonliga, småskuret gnälliga, streberaktiga och byråkratiska andan.

Valborg kommer från personalenheten i stan och hon ska handleda och kursa och projektleda oss i det ena och det andra. /... / Hon är snart femti och det här är sista chansen för henne att bli nånting. Hon är sjuksköterska i botten men det räcker inte, nu vill hon bli "forskare" /... / Jag blir så matt av Valborg.

Som man kan bli av det osynliga men påtagliga hon representerar och åstadkommer. (s 20ff)

De här böckerna hör definitivt till den nyanserade kategorin. Varken läkarsekreteraryrket som sådant eller eventuell yrkesstolthet förlöjligas eller "patologiserar" på det sätt som annars är vanligt när det gäller administrativ service. Författaren låter inte heller Ulla definieras av sitt yrke utan skildrar henne som en mångbottnad människa med både brister och förtjänster såväl på jobbet som privat. Med detta sagt kan man också konstatera att konflikterna i *Fjärrvärme* mycket rör samma problemområden som postskildringarna, dvs kvinnligt-mänligt och modernt-omodernt, där det senare representeras av nya idéer om arbete och organisation kontra invanda sätt att arbeta, formell utbildning kontra erfarenhetskunskap, yngre kvinnors självständighetsambitioner kontra äldre kvinnogenerationers livsstil och värderingar, och i viss mån stad kontra landsbygd.

Sammantaget säger dessa skildringar inte bara en hel del om vilka synsätt på "acceptabla" yrkesidentiteter som förekommer i samhället och därmed utgör en del av den bakgrund som postkassapersonalens och läkarsekreterarnas yrkesidentiteter forma(t)s mot. De understryker också att just modernhet, kön och klass är aspekter och problemområden som ständigt aktualiseras i populärkulturella, lika väl som akademiska, framställningar av dessa yrken.

## 2.4 En strategi för att hantera mångtydigheten och öppna även för andra aspekter

### 2.4.1 Intersektionalitet

Ett intersektionellt perspektiv kan ses som ett sätt att integrera de tre aspekterna som diskuterades i avsnittet ovan (kön, klass, modernitet) – för att kunna diskutera deras inbördes kopplingar utan att därför sammanblanda dem eller förringa någon av dem i förhållande till de andra. Minst lika viktigt är att det också gör det lättare att uppmärksamma eventuella andra aspekter än dem man från början förväntade sig skulle vara betydelsefulla i materialet. Intersektionalitet har också mycket att göra med identitet. Som framgår av genomgången här nedanför handlar det till stor del om beröringspunkter mellan och konsekvenser av människors kategoriseringar och identifikationer.

Det intersektionella perspektivet har sina rötter och sin främsta hemvist i post-koloniala, antirasistiska/etnicitetsinriktade, feministiska och queerteoretiska forskningstraditioner (se Lykke 2003; de los Reyes & Mulinari 2005:14ff). Själva begreppet brukar härledas till den amerikanska feministiska forskaren Kimberlé Crenshaw (Neergaard, Nilsson & Gunnarsson 2006:26 not 22; jmf även Eriksson-Zetterquist & Styhre 2007:11; Lykke 2003; de los Reyes & Mulinari 2005:15). I bred mening syftar det på analyser av "samverkan mellan olika samhällsliga maktasymmetrier, baserade på kategorier såsom genus, sexuell preferens, klass, profession, ålder, nationalitet etc." (Lykke 2003:48).

En av poängerna med ett sådant angreppssätt är, som citatet antyder, att det lämnar utrymme för en förståelse av att olika maktasymmetrier (liksom olika identiteter och identitetsgrunder) och deras effekter ofta är förbundna med varandra och lätt kan komma att förstärka varandra.<sup>60</sup> Ett kvinnodominerat yrke löper t ex förmodligen större risk än ett mansdominerat att bli stämplat som omodernt – och därmed framstå som en lämplig kandidat för hårdhänta rationaliseringsåtgärder – på grund av den historiska, seglivade kulturella sammankopplingen av kvinnor och kvinnlighet med natur, reproduktion, omsorg, vardag, det bestående, teknikfientlighet osv; med andra ord det icke-moderna (jmf Björk 1999; Felski 2000; Martinsson 2006). Modernitetsaspekten interagerar här med genusaspekten.<sup>61</sup> Samtidigt riskerar det att sjunka klassmässigt på grund av den väldokumenterade tendensen att värdera kvinnors arbete och kompetens lägre än mäns i såväl lön som status: genusaspekten interagerar med klassaspekten. Denna låga värdering och potentiella klassresa

<sup>60</sup>Jmf Jenkins' liknande argument om hur olika typer av kategoriseringar ofta tenderar att förstärka varandra (Jenkins 2000:20f).

<sup>61</sup>Kopplingen mellan genus och modernitet är förstås betydligt mer nyanserad och mångtydig än vad som framgår av det här exemplet. Att kvinnokönet och det feminina ofta har sammankopplats med det förmoderna och eftersläpande i modernitetens framstegsberättelser innebär t ex inte att feminismen stått främmande inför olika former av framstegs- och upplysningstänkande (t ex Felski 2000:21). Feminismens och jämställdhetskampens historia är på många sätt ouppslösligt sammanflätad med modernitetens – och huruvida män eller kvinnor anses vara det "mer moderna" könet beror, som Felski påpekar, på hur (och av vem!) det moderna definieras. Jmf också Lena Martinssons diskussion om hur dagens starka jämställdhetsnorm i Sverige är inflätad inte bara i klass-, etnicitets- och heteronormativa diskurser utan också i en, långt ifrån oproblematiserad, norm eller diskurs om att vara modern (Martinsson 2005, 2006:111f), samt Nordberg (2003:94ff).

nedåt är inte heller oberoende av en eventuell stämpel som omodern. Rita Felski för ett belysande resonemang på det här temat om förhållandet mellan modernitet, feminiserade yrken och tillväxten av en lägre medelklass (till stor del bestående av kontorsarbetare) vars identitet och föregivna egenskaper sällan har uppfattats i positiva termer (2000, särskilt kap.1). Ett annat exempel, som Felski också antyder men utan att utveckla, är hur industriarbetare förmodligen kunde tillgodoräkna sig betydande löne- och statusvinster decennierna runt sekelskiftet 1900 genom att (inte minst då via sina fackliga och politiska företrädare) driva tesen om att de var den klass som bar framtiden – det moderna samhället med allt vad det tänktes innebära av framsteg, rättvisa och lycka – i sitt sköte. Att den här typen av uppfattningar inte var begränsade till arbetarklassens egna led framgår tydligt hos Jonas Frykman och Orvar Löfgren som bl a refererar till en studie (Forser 1976) om den på 1930-talet inflytelserike borgerlige litteraturkritikern och författaren Fredrik Böök:

/F/ör Fredrik Böök står den nya gruppen av arbetare i skärande kontrast till den gamla, mer ociviliserade arbetarbefolkningen. Klassgränserna är dragna efter nya riktlinjer. De går inte längre mellan arbete och kapital, mellan dem som äger och dem som ägs. Nej, den stora skillnaden är mellan dem som i sin livsstil och standard står för det *moderna* samhället och dem som fortfarande lever kvar i det gamla. (Frykman & Löfgren 1985:132)

Intressant nog var det under 1900-talets första decennier också många som snarare ville räkna kontorsyrkesanställda och andra tjänstemän till modernitetens förtrupp - “en ny klass, den *modärna* klassen där borgerskapets barn blandades med företagsamma ungdomar som svingat sig upp ur arbetarklassen” (Frykman & Löfgren 1985:87, jmf även Conradson 1988). Klassaspekten interagerar i dessa fall med modernitetsaspekten. De tre aspekterna samspekar alltså på olika, mer eller mindre komplicerade sätt.

I analyser som utgår från intersektionalitetsbegreppet är det (hittills) vanligaste att man fokuserar på genus, ras/ethnicitet, sexualitet och i viss mån klass (jmf Lykke 2003; de los Reyes & Mulinari 2005; Eriksson-Zetterquist & Styhre 2007). Samtidigt finns det en stor öppenhet i den här litteraturen för att även ta fasta på andra aspekter som kan ligga till grund för maktasymmetrier. Vad jag eftersträvar är alltså, bland annat, ett intersektionellt förhållningssätt där modernitet/modernitet utgör en egen, tydliggjord analysaspekt och också betraktas som en potentiell bas för samhällsliga maktasymmetrier. Även om detta inte är direkt vanligt finns det ändå mycket som talar för och pekar mot ett sådant förhållningssätt. Intersektionaliteten har som jag redan nämnt sina rötter inom en postkolonial forskningstradition, där kritisk granskning av modernitet som ideologi och praktik är ett viktigt inslag. Så säger t ex Paulina de los Reyes och Diana Mulinari att “Den postkoloniala kritiken av modernismens berättelse och dess linjära tidsuppfattning är en viktig grund för våra reflektioner om nödvändigheten av att sammanbinda tiden i nya (mot)berättelser” (2005:124) och Gudrun Axeli Knapp hävdar i samma anda att “Posed as a systematic perspective of study, [intersectionality] calls for a critical re-inspection of what has been named European Modernity” (Knapp, kommande, s 2). Det finns också en del forskning som, även om den ofta inte uttryckligen nämner begreppet intersektionalitet, tar upp modernitetsaspekten på ett sätt som ligger nära det jag är ute efter. Kanske framför allt inom just postkolonialt influerad etnicitetsinriktad forskning är det ganska vanligt

att medvetet, dvs inte bara i förbifarten, uppmärksamma hur människor använder (uppfattningar om) modernt kontra traditionellt som en bland flera kategoriserings- och identifikationsgrunder (t ex Berg 1997; Carlson, 2002; Ålund 1994). Men det går också att hitta exempel på detta inom andra forskningsinriktningar, inklusive studier som berör yrken och arbetsliv (t ex Ek-Nilsson 1999; Felski 2000; Johansson 1994; Martinsson 2006; Pringle 1988; Silván 2004; i viss mån även Conradson 1988 och Lundgren 1990 som båda behandlar kontorsyrken i Sverige och som kom att fungera som inkörsporten till det här tankesättet för mig).<sup>62</sup>

Att anlägga ett intersektionellt perspektiv är ett sätt att undvika teoretisk enögdhet. En av dess fördelar är som jag redan varit inne på att det (till skillnad från t ex en renodlat genusinriktad analys) lämnar utrymme för att uppmärksamma och införliva även andra aspekter än dem man ursprungligen inriktat sig på, om dessa skulle visa sig vara viktiga. Omvänt ger det utrymme att tona ner aspekter som visar sig vara mindre framträdande i det empiriska materialet än vad man kanske hade väntat sig. Detta befriar dock inte forskaren från ansvaret att i ett inledningsskede välja och argumentera för vilka aspekter eller maktasymmetrier man anser är relevanta att fokusera på (jmf Lykke 2003:53). I det föregående avsnittet redogjorde och argumenterade jag också för kön, klass och modernitet som relevanta i studiet av yrkesidentitet i kontorsyrken. En annan och närbesläktad fördel är att det gör det lättare att undvika att ge någon viss aspekt eller maktasymmetri företräde på ett sätt som snedvrider tolkningen av materialet. Ett citat ur de los Reyes och Mulinari (2005:125) illustrerar och utvecklar den här ståndpunkten:

Vi ser intersektionalitet /.../ i första hand som ett teoretiskt instrument för att analysera maktens komplexa konstruktion utan att hamna i en ontologisk hierarkisering av ojämlikhet. Att argumentera för nödvändigheten av en intersektionell analys innebär dock inte ett ifrågasättande av den analytiska relevansen i kategorier som kön, sexualitet, klass, "ras"/etnicitet. Vi skulle istället vilja hävda att dessa kategoriers relevans måste kontextualiseras, deras inbördes relationer artikuleras och deras innebörder förankras i historiskt specifika och rumsligt situerade sociala processer.

Det intersektionella förhållningssättet med sin öppenhet inför och uppmärksamhet på den samtidiga existensen av *olika* (tänkbara) kategorier och identifikationskällor passar bra ihop med det identitetsperspektiv jag utgår från. En annan gemensam nämnare är uppmärksamheten på betydelsen av *diskurser, berättelser och kategoriseringar* (utan att därför bortse från materiella villkor, jmf åter de los Reyes & Mulinari 2005:125) – något som är ämnet för nästa avsnitt.

<sup>62</sup>Här vill jag särskilt framhålla den breda strömning inom svensk etnologisk forskning som utgått bl a från projektet "Kulturbygge och samhällsförändring" (se t ex Frykman & Löfgren [red.] 1985) och Nordiska Museets yrkeshistoriska verksamhet. Alla de svenska exemplen i den föregående parentes kan räknas dit, och de innehåller också ofta referenser till varandra (liksom för övrigt till sociologiska teorier och forskning: det tvärvetenskapliga inslaget är stort). Även den linje inom organisationsforskning som representeras av Brunsson & Olsen (red. 1990) måste framhållas i det här sammanhanget då den poängterar betydelsen av att vara (eller rättare sagt verka vara) modern; hur detta ofta framstår som en tradition, drivkraft och ideologi i organisationer.

## 2.4.2 Diskurser, berättelser och kategoriseringar

Betonar man kategorisering betonar man samtidigt det språkliga och diskursiva betydelse.

Jenkins använder sig inte av diskursbegreppet på något systematiskt sätt men det är vanligt förekommande i mycket av den övriga litteratur jag utgår från och refererar till. Jag har haft vissa betänkligheter inför att använda det – dels för att det på senare år ibland kommit att ses som uttjat, dels för att det åtminstone enligt vissa versioner implicerar en språkanalys på detaljnivå som passar illa för ett omfattande intervju- och annat textmaterial – men i slutändan funnit det svårt att undvika helt. Jag tror nämligen också att det finns en hel del att vinna med att ta upp det explicit och därmed också kunna dra nytta av vissa diskursanalytiska grepp. Under arbetets gång har jag på liknande sätt också funnit att en del vinklingar och grepp från narrativ analys är användbara för att tolka och strukturera materialet.

Ett återkommande argument bland företrädare för diskursanalys är att språket och diskurserna kommit att spela en allt viktigare roll i samhället, inte minst genom (arbets)organisationernas försorg, och därmed blir viktiga att studera. Så beskriver t ex Dorothy Smith (1990) en utveckling där sociala relationer i allt högre grad “externaliseras” och kunskaper “objektifieras” via diskurser:

The forms which were prototypical in Marx 's day, have in our times emerged as a complex of loosely coordinated functions of organization and regulation vested in texts and documents and increasingly in computer software and data banks. Information, knowledge, reasoning, decision making, control , etc., become properties of external organizational and technological forms. They are accomplished in a division of labour concerted discursively or hierarchically. (Smith 1990:8)

I samma anda talar Lilie Chouliaraki och Norman Fairclough om en “teknologisering” av språket i meningen att det i ökande grad kommit att betraktas som ännu ett material att medvetet forma och ta i bruk för att uppnå ekonomiska, politiska och organisatoriska mål (1999:vii). De hävdar vidare att

/i/t is an important characteristic of the economic, social and cultural changes of late modernity that they exist as *discourses* as well as processes that are taking place outside discourse, and that the processes that are taking place outside discourse are substantively shaped by these discourses. For example, ‘flexible accumulation’ as a new economic form has been ‘talked into being’ in the substantial literature on the new capitalism /.../ as well as being put into practice through practical changes in organizations. (1999:4)

Även om det är vanskligt att uttala sig om huruvida språk och diskurser spelar en större roll idag än för låt säga hundra eller femhundra år sedan, finns det definitivt beröringspunkter mellan det som sägs ovan och de senaste decenniernas ökade intresse för att påverka organisationsmedlemmars identitet (jmf även t ex Chouliaraki & Fairclough 1999:95f; Gee m fl 1996). Och hur som helst färgar språk och diskurser människors uppfattningar av verkligheten och påverkar hur den hanteras. I det följande går jag igenom några relevanta (be)grepp på området, i första hand utifrån Winther Jörgensen och Phillips (2000)<sup>63</sup> – i fortsättningen WJP – men kompletterat

<sup>63</sup>De står för en “eklektisk” tolkning av diskursanalys där de går igenom och diskuterar hur man kan integrera element från framför allt tre riktningar: Ernesto Laclaus och Chantal Mouffes diskursteori; “diskurspsykologi”; samt Norman Faircloughs kritiska diskursanalys.

med inslag från Dorothy Smith (1990) och vissa andra böcker och artiklar som de inte tar upp.

Vad är då en diskurs? Begreppet är lika omdiskuterat som t ex identitetsbegreppet, men en grunddefinition att utgå från kan vara "ett bestämt sätt att tala om och förstå världen (eller ett utsnitt av världen)" (WJP 2000:7).

Diskurser (framför allt då sådana med stor spridning eller starkt genomslag) kan fungera som *ideal* att förhålla sig till, förmedlade via texter och andra kommunikationsmedia, och som inverkar på men också omtolkas i vardagslivet (t ex Smith 1990). Något som många betonar är just hur diskurser fungerar som *tolkningsrepertoarer och resurser*, inte minst i identitetsskapande; t ex Hardy, Palmer & Phillips (2000); Iedema, Degeling, Braithwaite & White (2003); Fairclough & Thomas (2004); Knights & McCabe (1999); Newman (2002, 2005); Sotirin & Gottfried (1999); se även WJP (2000:114f) och Tietze, Cohen & Musson (2003:80f). Fastän han inte använder diskursbegreppet kan man också jämföra med den betydelse Lysgaard (1961) tillskriver "problemtolkningsprocessen" – vilka tolkningar av situationen som finns och görs – för uppkomsten och utvecklingen av starka (eller för den delen svaga) arbetarkollektiv.

Diskurser kan vidare ha olika omfattning både innehålls- och spridningsmässigt. Makro- eller metadiskurser är sådana diskurser som är vitt spridda och/eller är (eller gör anspråk på att vara) mer övergripande och omfattande än andra. Femininitets, maskulinitets- och kanske i ännu högre grad globaliserings-, moderniserings- och managementdiskurser kan, inte minst utifrån den ovannämnda litteraturen, ses som exempel på sådana.

Inom olika institutioner, organisationer, yrken osv är olika diskurser mer eller mindre aktuella vid en given tidpunkt, något som är viktigt att vara uppmärksam på ur identitetssynvinkel. Med utgångspunkt från Fairclough föreslår WJP begreppet diskursordning om "de olika diskurser som konkurrerar i samma rum" (2000:134). I den mån jag använder begreppet föredrar jag dock att istället tala om diskursområde här eftersom jag helst vill undvika att tala om ordningar (på engelska "orders").<sup>64</sup>

WJP tar upp flera andra termer som kan vara användbara för mig. Utifrån framför allt Laclaus arbeten diskuterar de nodalpunkter, subjektpositioner, ekvivalenskedjor, flytande signifikanter, antagonism och hegemoni (2000:32ff, 48, 50, 54ff). En nodalpunkt är ett centralt begrepp i en diskurs kring vilket diskursens andra begrepp eller komponenter ordnas och som i hög grad bestämmer deras betydelse (exempelvis "förändring" i en moderniseringsdiskurs). Ett begrepp som *olika* diskurser försöker ge sin egen betydelse kallas för en flytande signifikant. Diskurser innehåller vidare alltid vissa positioner som människorna de vänder sig till eller talar om kan inta: dessa kallas subjektpositioner och innefattar också förväntningar om hur man ska vara och vad man kan säga. Olika komponenter i en diskurs knyts (via nodalpunkterna) samman i ekvivalenskedjor, t ex som när "kvinna" kopplas till "hustru", "moderskap" och "omsorgsarbete". Allt detta har givetvis mycket med identiteter att göra – i Jenkins termer framför allt med identitetsskapandets nominella aspekt.<sup>65</sup>

<sup>64</sup>Dels är det ett begrepp som riskerar att bli förvirrande eftersom många teoretiker, inklusive flera som jag refererar till i avhandlingen, använder det med helt olika innebörd. Dels ger det (åtminstone i mina öron) intryck av något som är på samma gång medvetet kontrollerat och näst intill opåverkligt, vilket ofta är missvisande.

<sup>65</sup>Jag går här inte närmare in på den helt diskursiva och fragmenterade subjekt- och identitetsuppfattning

Slutligen: ingen enskild diskurs är någonsin helt definitiv och inte heller ensam på sitt område, åtminstone inte under någon längre tid. Det finns alltid andra diskurser som beskriver verkligheten på andra sätt. Antagonism uppstår när olika diskurser eller identiteter hindrar eller krockar med varandra genom att ställa motstridiga krav på människors handlingar. Om en viss diskurs i en sådan situation uppnår en sådan dominans att alternativen i praktiken upplöses (åtminstone som sagt för en tid) kan detta beskrivas som att diskursen ifråga är hegemonisk.

Allt det ovanstående visar på sådant som kan vara intressant för mig att uppmärksamma, och ytterligare några sådana saker lyfts fram i WJP:s genomgång av diskursanalytiska teorier och strategier: En är användningen av pronomen som jag, vi, de osv (2000:122, 178f; jmf även Smith 1990) – något som kan indikera med vem och vad man identifierar sig. En annan är eventuella introduktioner av (inslag från) diskurser från andra diskursområden än de mest aktuella (jmf t ex WJP 2000:181ff). Att uppmärksamma sådant ligger ju för övrigt nära det intersektionella perspektivet. En tredje är hur och var “krispunkter” – tvekanden, påståenden som tas tillbaka, plötsliga stilbyten etc. – framträder i intervjumaterial och liknande (2000:122). En fjärde är om det finns några konfliktlinjer som är tydliga i materialet som helhet (t ex 2000:58), i form av antagonismer eller “dragkamp” om flytande signifikanter. Till sist något som särskilt poängteras av Gunnarsson (2003): det är även viktigt att reflektera över vad aktuella diskurser *inte* innehåller, dvs vad de döljer eller osynliggör. Hit kan också räknas bakomliggande antaganden som anses så självklara att de sällan eller aldrig uttalas (jmf Winroth 1999).

En betoning av diskursers betydelse är på många sätt närbesläktad med en betoning av berättelser och det narrativa. Sociologer och organisationsforskare har på senare år diskuterat berättelsernas och berättandets betydelse för identitetsskapande på såväl individuell som kollektiv nivå (t ex Czarniawska 1997; Giddens 1991; Tietze m fl 2003 kap 4). I samband med det har också liknande argument framförts som när det gäller diskurser: att berättelser kommit att spela en allt viktigare roll i det samtida samhälls- och organisationslivet. Barbara Czarniawska (1997) går så långt som till att hävda att metaforer från litteraturens och dramatikens värld erbjuder bättre sätt att förstå 1990-talets förändringar än dittills dominerande tolkningar och begrepp. Hon likställer därvid organisering med berättande och (sen- eller post-moderna) identiteter med ständigt pågående berättelser.

Mitt argument för att i viss mån uppmärksamma det narrativa här ansluter till mitt argument när det gäller diskurser. Utan att hänga upp analysen på starka antaganden om berättelsernas ontologiska status nu eller förr verkar det åtminstone rimligt att hävda att berättelser och berättande är *relevanta* i ett arbetsliv där många organisationer medvetet söker forma kollektiva identiteter och i ett samhälle där i princip alla människor förväntas kunna presentera en sammanhängande och övertygande redogörelse för sitt liv i arbetsmarknadsanpassade termer.<sup>66</sup> Giddens' (1991) diskussion om hur förmågan att hålla igång en adekvat identitetsberättelse är kopplad till skam resp. stolthet kan vara intressant att ta fasta på här just ur yrkesidentitetssynpunkt. Berättelser förmedlar kulturella, ofta moraliska, värderingar (Czarniawska

---

som WJP beskriver att Laclau m fl står för (2000:48ff). Jag nöjer mig med att konstatera att begreppen ifråga ändå tycks vara väl förenliga med det mer nyanserade identitetsperspektiv jag använder.

<sup>66</sup>Angående det sistnämnda, jmf diskussionen i Czarniawska (1997) om berättelsers/berättandets allmänna roll för *accountability*.

1997; Tietze m fl 2003 kap 5; Wiklund 2007) och kan ses som en typ av diskursiv resurs (Ainsworth & Hardy 2004:161) samtidigt som berättande i sin tur bygger på att utnyttja tillgängliga, i sammanhanget relevanta diskurser (jmf Peterson 2005:55). Berättelser sätter in personer, platser och händelser i ett sammanhang (skapar relationer mellan dem) och skapar inte minst förbindelser mellan det förflutna, nutid och framtid, vilket även betyder att de lätt kan anpassas efter moderna förhållnings-sätt till tiden och ideal om ständig förändring och förnyelse (jmf Czarniawska 1997). Att "stora" berättelser, politiska-ideologiska "grand narratives" med i princip universella anspråk, inte längre skulle vara möjliga eller spela någon roll i samhällslivet är ett påstående som jag ställer mig mycket skeptisk till. Tvärtom menar jag att t ex berättelsen om utvecklingen från industrisamhälle till informations- eller kunskapssamhälle kan betraktas just som en sådan stor berättelse (Karlsson 2002; jmf Wajcman 2002; även Gee m fl 1996; Newman 2002). *Tidsdimensionens* betydelse i berättande (allt från sagans "det var en gång" till ledarvisionens "genom dagens hårda ansträngningar går vi från den gamla tidens problem mot en bättre framtid") är det som kanske tydligast skiljer en berättelse från en diskurs vilken som helst – i varje fall är det en egenskap som jag väljer att ta fasta på här för att skilja mellan begreppen. Att berättelser och berättande har betydelse för individers och kollektivs identitet, både genom egna och andras framställningar, tar jag som ett okontroversiellt påstående helt i linje med det perspektiv jag skisserat tidigare i kapitlet. I mina intervjuer och övrigt material kan man också skönja ett antal återkommande och övergripande berättelser som spelar en viktig roll för såväl postkassörers som läkar-sekreterares identitet.

Ett narrativanalytiskt perspektiv fäster uppmärksamheten på en speciell typ av frågor och förhållanden: Vem det är som berättar – t ex om ett yrke och dess historia – och vem eller vilka berättelsen huvudsakligen vänder sig till. Vilka roller som finns, och som man ger sig själv(a) alternativt tilldelas, i en berättelse. Förekommer det olika versioner av samma grundberättelse? Finns det helt annorlunda alternativa berättelser? Vilken berättelse är eller blir dominerande? Hur kopplas individuella identiteter ihop med en berättelse om ett (yrkes- eller organisations-) kollektiv? Här finns en uppenbar närhet till diskursanalys,<sup>67</sup> men en skillnad är att de flesta diskurs-analytiska greppen som jag tagit upp här gäller en mer detaljerad betydelsenivå.

Kategoriseringarnas betydelse är som sagt ett centralt inslag i Jenkins' perspektiv, och här bör nämnas att jag är medveten om att det finns beröringspunkter mellan mitt angreppssätt och den riktning som kallas "membership categorization analysis" (MCA) (t ex Llewellyn 2001; se även Mäkitalo & Säljö 2002). För att undvika ett överflöd av begrepp, och också på grund av vad jag uppfattar som MCA:s relativt snäva inriktning på specifika texter eller konversationer (liksom på att studera dessas lokala kontexter) avstår jag dock från att gå närmare in på detta perspektiv. Så vitt jag kan se räcker de termer jag tagit upp här för mina syften, i kombination med den övergripande begrepps- och analysram jag hämtat från framför allt Jenkins. Det betyder däremot inte att jag avstår från att referera till insikter och resultat från sådana studier om de framstår som relevanta.

Till sist två punkter som ofta framhålls av forskare och teoretiker på de här områ-

<sup>67</sup>Närheten kan bli uttryckt så här: Dels kan samma grundberättelse berättas (och tolkas) olika beroende på hur den associeras till aktuella diskurser. Dels kan en viss diskurs innehålla vissa typiska berättelser.

dena. Den första är att diskurser, berättelser och kategoriseringar i princip är ofrånkomliga medel för människor att skapa mening och ett mått av ordning i flödet av händelser, intryck och information. Utan dem vore (språkbaserad) kunskap och kommunikation praktiskt taget omöjlig. De kan användas i manipulativa syften men fenomenen som sådana är värdemässigt neutrala på så sätt att de varken bör betraktas som negativa eller positiva i sig. För det andra: för att diskurser och berättelser ska "få fäste" behöver de i viss mån knyta an till människors erfarenheter och tidigare begrepp, värderingar, redan existerande diskurser och berättelser etc. De är med andra ord inte helt oberoende av kontexten (vare sig den språkliga eller materiella), vilket utgör ett viktigt villkor för deras potentiella makt. Dessa båda punkter överensstämmer med Jenkins' syn på identifikation och kategorisering, och utgör också en viktig bakgrund och en övergång till diskussionen om förändring och kontinuitet i nästa avsnitt.

### 2.4.3 Förändring kontra kontinuitet och stabilitet

Förändring är ett centralt begrepp för avhandlingen på flera sätt. Det ingick i projekt titeln, och en utgångspunkt, utifrån tidigare forskning om arbetsliv i allmänhet och administrativa serviceyrken i synnerhet, är ju också att yrkena ifråga (liksom de organisatoriska kontexter där de verkar) är och har varit föremål för såväl konkreta förändringar som diverse förändringsförslag och förutsägelser om framtida förändringar. Ambitionen har hela tiden varit att hålla isär dessa fenomen och behandla dem med en viss kritisk distans: tal om önskvärda, planerade eller kommande oundvikliga förändringar kan mycket väl leda till faktisk förändring men kan lika gärna "misslyckas" eller dölja en situation där det mesta trots allt är sig likt.<sup>68</sup> Att vissa saker förändras radikalt inom ett yrke behöver inte heller betyda att *allt* gör det, något som också kommer att framgå av den empiriska delen. "Förändring" är också, som jag redan varit inne på, ett honnörsbegrepp i konstruktionen av modernitet. Paradoxalt nog kan det just därför utgöra ett slags källa till kontinuitet och stabilitet i organisations sammanhang, inte minst genom att utgöra en stark tradition i sig (se Brunsson & Olsen 1990) och ett väl etablerat fokus för identitetsskapande (Grey & Garsten 2001). Det har med rätta påpekats att diskussioner kring förändringar och framtid ofta har en slagsida mot just förändring, med en överbetoning av dess omfattning eller hastighet eller bådadera som följd, och att det därför är viktigt att vara medveten om att (arbets)livet också präglas av kontinuitet (Hansen & Orban 2002:19f; se även Felski 2000:69ff och jmf Gunnarsson 2003; Fairclough 2005:929).<sup>69</sup> Men att blunda för möjligheten av förändringar och förutsätta att allt är och förblir som det "alltid" har varit är förstås inte heller hållbart. I det här avsnittet diskuterar jag hur man kan ställa sig till förändring, stabilitet och kontinuitet för

<sup>68</sup>Angående hur såväl tal om förändring som konkreta förändringsåtgärder i själva verket kan främja, dölja eller legitimera status quo, se Abrahamsson (2000), Blomberg (1998), Brunsson & Olsen (1990).

<sup>69</sup>Det är ju för övrigt närmast en organisationsteoretisk grundsats att organisering och mycket av det som försiggår i organisationer i stor utsträckning handlar om att reducera osäkerhet och komplexitet och skapa ett mått av förutsägbarhet i tillvaron (se t ex Eriksson-Zetterquist m fl 2006:12, kap. 5, 8, 12). – Även i praktisk litteratur om att leda organisationsförändringar och liknande kan man idag märka en skepsis mot tendensen att behandla förändring som allt överskuggande och alltid önskvärt (t ex Jacobsen 2005; Tengblad 2003).

att underlätta en analys som varken underskattar eller överdriver förekomsten och omfattningen av förändringar. Här har jag haft hjälp av några artiklar och böcker som på olika sätt går i närkamp med den här sortens problem (i första hand Clarke & Newman 1997; Sturdy & Grey 2003; Silvé 2004; Chreim 2005; Fairclough 2005 förutom några jag redan nämnt i avsnittet om modernitet). Samtliga intresserar sig för diskurser, berättelser eller kategoriseringar i linje med vad jag tog upp i föregående avsnitt. Ett annat gemensamt drag är att alla framhåller vikten av att sätta in tal om och synsätt på förändringar etc. i en historisk, social och idémässig kontext: vad som anses utgöra förändring eller kontinuitet är, med andra ord, i hög grad perspektivberoende (Sturdy & Grey 2003:652). Detta understryker behovet av att förhålla sig medvetet till begreppen.

Den här litteraturen pekar ut ett tudelat problem med förändringsbegreppet så som det ofta används idag, framför allt i organisations- och managementsammanhang och i politisk retorik: att det på samma gång är för omfattande *och* har en alltför snäv innebörd (Clarke & Newman 1997; Sturdy & Grey 2003). Dels finns det en tendens, som föga förvånande är nära relaterad till moderniserings- och globaliseringsdiskurser, att tala om "förändring" som samtidens och framtidens allt överskuggande existensvillkor för såväl individer som organisationer och hela nationer (Clarke & Newman 1997; jmf Martinsson 2006). Dels tenderar "förändring" att få en mycket bestämd uttolkning inom ramen för den här typen av diskurser. Detta senare leder till överbetoning av vissa slags organisatoriska, politiska och sociala förändringar (i typfallet sådana som överensstämmer med senare decenniernas flexibla, marknadsmedvetna och högteknologiska ideal) på bekostnad av andra, och i värsta fall till ett effektivt osynliggörande och utestängande av alternativa uppfattningar både om aktuella, reella förändringar och om vilka förändringar som är önskvärda och möjliga (ibid; jmf även Brunsson & Olsen 1990; Karlsson 2005). Det förra leder inte bara till begreppsinfation – om allt beskrivs i termer av förändring blir ordet till slut betydelselöst – utan också till en systematisk överbetoning av förändring och nyhet på bekostnad av stabilitet och kontinuitet: den tidigare nämnda slagsidan mot förändring eller vad Sturdy och Grey (2003) talar om som en "pro-change bias" och Martinsson (2006) som en förändringsnormativitet. Man kan t o m tala om ett slags ontologisering där förändring inte bara framställs som kännetecknande för samtiden utan som det *enda* och *mest grundläggande* som finns: livet och världen *är* förändring, vilket i sin tur kan läggas till grund för att ställa bestämda krav på organisationer och människor (Sturdy & Grey 2003:655; jmf Clarke & Newman kap 3; Martinsson 2006). I det här sammanhanget kan man också nämna den tendens till samhällsvetenskaplig överbetoning av det processuella och föränderliga på bekostnad av det strukturella och relativt stabila som Norman Fairclough kritiserar i en artikel om organisationsstudier (2005).<sup>70</sup> En tendens som också kan ta sig uttryck i att identiteters processuella sida ses som viktigare eller intressantare än deras innehållsliga (jmf även kap. 3).

Hur ska man då hantera detta mer konkret, i analysen av det empiriska materialet? Grundförutsättningen har jag redan varit inne på i tidigare avsnitt: att så långt det

<sup>70</sup>Huvudsyftet med artikeln är att ställa en extremt socialkonstruktivistisk, enligt hans mening postmodern organisationsanalys mot en kritisk-realistiskt inspirerad sådan, men uppfattningar om att organisationer m m utslutande kan och bör beskrivas i termer av (förändrings)processer har onekligen beröringspunkter med den moderna ontologiseringen av förändring.

är möjligt försöka utgå från teoretiska perspektiv som inte är enögd på den här punkten och som undviker vissa problematiska antaganden. Därutöver finns det en del mer handfasta tips att hämta.

Samia Chreim (2005) poängterar t ex vikten av att vara uppmärksam på hur den här typen av begrepp används: *vilka* som lägger in *vad* i dem i olika sammanhang (dvs *när*) osv. Med andra ord att vara känslig för hur det pratas eller skrivs om förändring, stabilitet och liknande i det empiriska materialet (jmf även Gunnarsson 2003). Detta ligger väl i linje både med Jenkins' perspektiv på identitetsskapande och vad som sagts ovan om användbarheten av diskurs- och narrativanalytiska grepp.

Eva Silvén (2004), som är en av de ganska få som tar upp modernitet som en explicit och separat analysaspekt i en yrkesstudie, betonar särskilt modernitet som förhållningssätt till *tiden och det förflutna*. Detta leder henne till att studera hur man i olika skeden av målaryrkets 1900-talshistoria *integrerat* (införlivat och byggt vidare på), *separerat* (distanserat sig från) respektive *rekonstruerat* (medvetet sökt återuppliva) arvet från det förflutna: tre förhållningssätt eller strategier som definitivt är intressanta att vara vaken för när det gäller identitetsskapande inom alla slags yrken. Även Chreim (2005) talar för en liknande uppmärksamhet med sin diskussion om hur försök att skapa organisatorisk identitet genom berättelser handlar lika mycket om att efter behov anknyta till organisationens – eller för den delen samhällets – historia som att distansera sig från den (jmf Czarniawska 1997). Det hela kan kompletteras med Sennetts (1999:162) poäng att om man vill belysa identitetsproblematik i en samhällskontext som betonar och uppmuntrar det instabila är det relevant att titta närmare på hur människor förhåller sig till *framtiden*. Mats Alvesson och Ivar Björkman menar i samma anda att tre aspekter av tid är viktiga när det handlar om identitetsskapande i organisationer: traditioner och historia, kontinuitet över tid, och sist men inte minst föreställningar om hur framtiden ser ut. "Om man räknar med att antingen man själv eller organisationen inom kort kan försvinna (omvandlas) torde identifikationen bli ringa" (1992:221f). Ett resonemang som kan tillämpas på yrken lika väl som på organisationer.

Fairclough (2005) tar upp vikten av att göra en analytisk åtskillnad mellan processer (det mer föränderliga) och strukturer (som är mer stabila och varaktiga). *Likställer* man helt enkelt organisatoriska och andra strukturer med processer, kanske i en ambition att undvika reifiering och determinism, kan man i själva verket varken förstå förändring eller stabilitet. Det är ett rimligt argument i mina öron. En åtskillnad av det slag han talar för underlättas förhoppningsvis av det identitetsbegrepp jag använder.

Sammanfattningsvis: Lika viktigt som det är att kunna skilja mellan förändring och kontinuitet/stabilitet (dvs att inte bara se det ena), lika viktigt är det att inte behandla dem som en ömsesidigt uteslutande dikotomi trots att de ofta beskrivs eller behandlas så i retoriken. Båda kan förekomma samtidigt, och som begrepp och även som praktik är de i mångt och mycket beroende av varandra. Vad som räknas som det ena eller det andra är dessutom ofta en fråga om hur historien skrivs i efterhand (Tullberg 2000:43). Sist men inte minst behöver man räkna med att det finns många slags förändringar, kontinuiteter och stabiliteter.

## 2.5 Några avslutande ord om ett första svar på min första fråga

För att uppfylla projektets ursprungliga syfte och för att alls kunna säga något meningsfullt om yrkesidentiteter i det samtida arbetslivet visade det sig, som jag nämnde i inledningskapitlet, mer än jag trott vara nödvändigt att gå på djupet med olika teoretiska resonemang och att pröva olika definitioner för att skapa en fungerande begreppsapparat.

Utifrån detta andra, mer teoretiska syfte formulerades följande frågeställning:

*Hur kan man teoretiskt förstå och analysera yrkesidentiteter på ett sätt som kan hantera såväl förändring som kontinuitet?*

I det här kapitlet har jag försökt besvara den frågan genom att resonera mig fram till ett analytiskt perspektiv och en begreppsapparat som i möjligaste mån är tänkta att undvika några vanliga problem och fallgropar på området. Det har inneburit att jag gått igenom hur andra diskuterat och analyserat yrke, identitet och förändring, inklusive i samband med administrativ service. Modernitet och intersektionalitet framträder som centrala begrepp och fenomen i sammanhanget, liksom diskurser och berättelser. Utan att först ge sig i kast med modernitetsbegreppet är det svårt att förstå vikten av, och analytiskt hantera, den roll som både tal om förändring och konkreta förändringar spelat i de senaste decenniernas arbetsliv. Modernitetens betoning av vetenskaplig kunskap, teknik och formell organisation, liksom dess framtidsinriktning och höga värdering av rörlighet och nyhet, utgör en viktig bakgrund till samtida diskussioner om och förhållningssätt till förändringar resp. kontinuiteter i yrkes- och arbetslivet. Denna bakgrund är så väl etablerad att den riskerar att inte uppmärksammas alls, alternativt på ett ganska schablonmässigt sätt. Ett intersektionellt perspektiv gör det dock möjligt att behandla "modernhet" – att vara eller uppfattas som modern – som en av flera potentiellt viktiga identitetsgrunder vid sidan av kön, klass och andra som kan framträda i materialet. Kanske allra viktigast, inte minst för en studie om en typ av yrken som både teoretiskt och praktiskt har en svårtolkad mellanställning, är att intersektionalitet öppnar för analyser av *samspelet* mellan olika identitetsgrunder. Diskurser och berättelser spelar inte bara enligt många bedömare en större roll i det sena 1900- och tidiga 2000-talets organisationer och samhälle än tidigare. De är också användbara begrepp för att förstå och undersöka hur identiteter formas, upprätthålls, bryts mot varandra och byter skepnad. Det identitetsperspektiv jag valt – genom att utgå från och i någon mån komplettera Jenkins (1996, 2000) – är följaktligen ett som kan "härabärga" de ovanstående resonemangen och begreppen. Vad som sagts här i kapitel 2 ska dock alltså bara ses som ett första, inledande svar på frågan. I kapitel 11 kommer svaret att fördjupas genom att analysperspektivet och begreppsapparaten utvärderas mot bakgrund av dess faktiska användning och praktiska användbarhet i avhandlingen.

## 3 METOD OCH MATERIAL

### 3.1 Inledning

Först en lite utförligare diskussion om och argumentation för valet av de två yrkena. En utgångspunkt för, eller tanke bakom, avhandlingen är ju att det breda spektrum av yrken och arbetsuppgifter som jag valt att kalla administrativ service trots bredden faktiskt har något gemensamt. Föregående kapitel gick också i stora delar ut på att beskriva och diskutera sådana gemensamma, generella drag. Men vad som kan tyckas vara gemensamma nämnare på en mer teoretisk eller abstrakt nivå behöver inte alltid vara det på det mer konkreta och empiriska planet. Här finns det en poäng med att välja två i sig mycket olika yrken inom kategorin, varav därtill det ena vid studiens genomförande var under avveckling medan det andra vid samma tid – trots mycket tal om yrkets snara överflödighet även där – snarare befann sig under tydlig vidareutveckling. Genom att se närmare på likheter och skillnader i yrkesidentitetens innehåll och betydelse i dessa två yrken med såpass olika specifika förutsättningar blir studien samtidigt en prövning av hållbarheten i själva begreppet administrativ service. Med andra ord: är de empiriska gemensamma nämnarna få eller försumbara hindrar det inte att studien ändå kan säga något intressant om *yrkesidentitet*, däremot finns det antagligen skäl att ifrågasätta relevansen av att använda *administrativ service* som samlingsbegrepp på det sätt som gjorts här. Det handlar alltså om en form av fallstudie. Dels i den mycket allmänna meningen att jag utgår från att “the objects of investigation are similar enough and separate enough to permit treating them as comparable instances of the same general phenomenon” (Ragin 1992a:1). Dels i meningen att jag utifrån detta ägnat mig åt att konfrontera teori och empiri, ursprungliga idéer och nya insikter mot varandra på ett sätt som Charles Ragin (1992b) kallar “casing”, med vilket han syftar på en process där (vad som är) undersökningens fall och hur detta eller dessa fall ska tolkas ömsom tas för givet, ömsom omprövas för att till sist nå fram till en version man finner hållbar. Detta är framför allt ett arbete som varit aktuellt i inledningen och avslutningen av forskningsprocessen – vilket Ragin också påpekar är vanligast. Tillvägagångssättet har även stora likheter med vad som brukar kallas abduktiv metod (Alvesson & Skoldberg 1994:42ff).<sup>71</sup>

Några ord bör kanske också sägas om hur jag förhållit mig till att jag har ett förflutet inom ett av yrkena jag studerar. Det hör alltså till saken att jag själv har haft en yrkesidentitet som postkassör: jag gick den fem månader långa kassörutbildningen i slutet av 1980-talet, konstaterade efter ett tag att jag trivdes utmärkt med arbetet, och hade antagligen stannat kvar länge om jag inte blivit uppsagd. Därtill kommer jag från en generation och en uppväxtmiljö där akademikeryrken (ännu) inte var

<sup>71</sup>“Abduktionen utgår från empiriska fakta liksom induktionen, men avvisar inte teoretiska föreställningar /.../ Under forskningsprocessen sker således en alternering mellan (tidigare) teori och empiri, varvid båda successivt omtolkas i skenet från varandra.” (ibid.)

normen: högskoleutbildning existerade visserligen som en tänkbar möjlighet men sågs långt ifrån som ett måste eller det som låg närmast till hands. Allt detta har in-  
neburit att jag ofta upplevt spänningar mellan min tidigare (yrkes)identitet och min  
nya position som forskarstuderande i en tid och en miljö där akademisk utbildning  
utgör det normala och eftersträvansvärda.

Det är nu inte ovanligt att människor väljer att forska just om sitt tidigare yrke  
eller någon närliggande verksamhet. Att man går in i avhandlingsskrivandet med  
en viss förförståelse och ett visst subjektivt intresse för ämnet är ofrånkomligt i vil-  
ket fall som helst och behöver inte vara en nackdel. Om detta kan mycket sägas,  
men det kanske allra viktigaste är att sträva efter att finna en balans där de egna  
erfarenheterna kan vara till hjälp och inspiration men aldrig tillåts ta överhanden  
i materialinsamlings-, tolknings- och skrivarbetet (jmf Alvesson & Sköldberg 1994;  
Berntsson 2006:22f).

Jag har nämnt min postkassörsbakgrund för de allra flesta jag haft någon närmare  
kontakt med i samband med avhandlingsskrivandet. Vid intervjuerna med kassörer  
bad jag dem att så långt det var möjligt bortse från den här gemensamma bakgrun-  
den när de svarade på mina frågor. T ex att inte förutsätta att jag kände till detaljer  
i arbetet, postala termer och förkortningar osv (vilket jag inte heller alltid gjorde  
eftersom det då var 5-6 år sedan jag arbetat i postkassa och mycket hade hunnit  
ändras sedan dess). Av den här anledningen bestämde jag mig också tidigt för att inte  
intervjua kassörer som jag kände personligen eller hade arbetat tillsammans med.  
Ändå upplevde jag det ibland svårt att "balansera", och jag kände mig inte alltid helt  
bekväm i rollen som intervjuare och forskare i förhållande till f d kollegor även om  
det blev lättare efter hand. Ska jag vara självkritisk kan jag tycka att jag ibland föll in  
i ett onödigt akademiskt språk under intervjuerna trots mina föresatser att undvika  
det. Det vill säga: i avvägningen mellan att hålla för liten eller för stor distans till  
intervjupersonerna har jag haft en tendens till det senare.

## 3.2 Insamlingen<sup>72</sup> av material: metodval, urval och genomförande

Först något om varför jag stannade för intervjuer med yrkesverksamma som central  
metod och källa till material, och om för- och nackdelar med detta.

Ett fokus på identitet betyder att man är intresserad av hur yrkena uppfattas och  
fylls med innehåll och betydelse inifrån, av de verksamma själva (om än i ett ständigt  
samspel med omgivningen), snarare än av att åstadkomma en "objektiv" utifrånbe-  
skrivning med hjälp av statistik och andra kvantitativa metoder. Att ha ett kvalitativt  
tillvägagångssätt som utgångspunkt var alltså givet, och likaså att yrkesutövarna  
själva skulle stå i centrum.

Intresset för yrken till skillnad från specifika organisationer eller arbetsplatser  
gjorde att jag ville ha med personer från många olika typer av arbetsplatser, inte

<sup>72</sup>Kritik har riktats mot att tala om "insamling" av material eftersom det kan skyla över att även empiri  
är föremål för konstruktion från forskares sida och mer ger intrycket att den är något givet man bara  
"går ut och hämtar" (t ex Alvesson & Sköldberg 1994:362f). Jag tycker dock att uttrycket är enkelt och  
praktiskt att använda, och det torde framgå av resten av kapitlet att jag inte ansluter mig till det senare  
förenklade synsättet.

minst när det gällde läkarsekreterarna där spännvidden är mycket stor. Detta talade emot att göra en observationsstudie, som av nödvändighet hade fått begränsas till ett par eller åtminstone ett mycket litet antal arbetsplatser. Med en intervjustudie blir det däremot möjligt att täcka in en betydligt större del av spektrat. Även om identitetsinriktad forskning ofta lutar åt att favorisera observationer som metod finns det bra exempel på studier av yrkesidentitet som huvudsakligen bygger på intervjuer (t ex Allen Collinsson 2006; Pringle 1988; Wiklund 2007; se också Petersson 2003 om intervjumetodens relevans för studiet av kollektiva identiteter). En nackdel är att vad man vinner i bredd förlorar man delvis i djup, åtminstone när det gäller sådana aspekter av yrkesidentitet och identitetsskapande som tar sig uttryck mer i handlingar och "oreflekterat" vardagsprat än i de mer medvetet valda ord och redogörelser som blir huvudresultatet av en intervju. Mot detta kan man hävda att även sådana mer medvetna och uttalade aspekter kan säga minst lika mycket om och är minst lika viktiga för (formandet av) yrkesidentiteter. T ex ger de rimligtvis en tydligare bild av vad yrkesutövare (både som individer och som grupp) vill framhålla som betydelsefullt. Detta är inte minst intressant ur den diskurs- och narrativanalytiska synvinkel som jag presenterade i förra kapitlet. En förutsättning är förstås att forskaren är medveten om det speciella i intervjusituationen och om sin egen roll. Ingrid Sahlin (2003:247) gör några allmänna påpekanden om intervjuer och intervjuanalys som varit bra att ha i åtanke under mitt eget analysarbete: Precis som vanliga samtal förutsätter intervjuer gemensam förståelse och regleras av mer eller mindre underförstådda normer, men de innefattar också maktrelationer och en medvetenhet om en framtida "publik". Intervjuer utgör dessutom arenor för externa diskurser av olika slag. Både den som intervjuar och den intervjuade är oundvikligen bärare av sådana diskurser (jmf Lindgren 1999:15). Ibland ligger diskursernas inflytande på det omedvetna och oavsiktliga planet, ibland använder sig aktörerna avsiktligt av dem i sitt tal och sitt sätt att (re)presentera sig själva (jmf Wiklund 2007:146ff). I det här sammanhanget är också ett par mer generella påpekanden på sin plats.

För det första: det är jag som bestämt att avhandlingens "huvudberättelse" skulle handla om just yrkesidentitet (vilket därmed förstås styrts valet av material och frågor). Det är också jag som – med min praktiska och teoretiska förståelse i bagaget – har aktualiserat diskursområdet yrke och arbetsliv för intervjupersonerna. Utifrån detta har jag sedan tolkat intervjuer och övrigt material: en tolkning där jag försökt vara känslig för vilka diskurser och berättelser (etc.) som aktualiseras mer spontant eller internt i materialet till skillnad från sådant som jag uttryckligen frågat om eller kanske lite enögt förväntat mig. Mitt arbets- och tankesätt motsvarar på ett ungefär den strävan efter reflexivitet på fyra plan som Alvesson och Skoldberg (1994, t ex s 358) förespråkar: empirisk förankring och trovärdighet; uppmärksamhet på tolkningens betydelse; kritisk reflektion över den politiska och etiska kontexten; samt medvetenhet om språkets tvetydighet och begränsningar när det gäller att förmedla kunskap om den empiriska verkligheten. För det andra, och närbesläktat: Genom hela avhandlingsarbetet har jag försökt skilja mellan kön, klass, ålder etc. som å ena sidan bakgrundsfaktorer som finns där objektivt i meningen att det kan påverka människor oavsett om det talas öppet om eller ej, å andra sidan något som det *faktiskt hänvisas till* i mitt material i samband med gransarbete, identitetsberättande etc. På grund av studiens upplägg, den kvalitativa metoden osv ligger huvudfokus på den sistnämnda sidan även om den förra inte heller är ointressant. Jag kommer

att återkomma till detta mot slutet av avhandlingen.

Intervjuerna kompletterades med olika typer av övrigt (främst text)material. Vilket det var och hur det hanterades beskrivs efter redogörelsen för intervjuernas upplägg och genomförande.

*Intervjuer.* I ett tidigt skede av projektet gjordes sammanlagt sju intervjuer med representanter på central nivå för arbetsgivare (personer som arbetade direkt med och/eller var väl insatta i personalfrågor inom Svensk Kassaservice, Posten AB och Landstingsförbundet; dessutom en personalansvarig för primärvården på regional nivå), fackförbund (SKTF, SEKO), samt läkarsekreterarnas yrkesorganisation LSF.<sup>73</sup> Det dubbla syftet med de här intervjuerna, som också förklarades för de intervjuade, var dels att samla allmän bakgrundsinformation om yrkena ifråga och diskutera sådant som kunde vara till nytta för studiens fortsatta genomförande, dels att få en uppfattning om hur personer som befann sig i en annan position än den direkta yrkesutövarens såg på yrkena och yrkesidentiteten.<sup>74</sup> Alla intervjuer utom en ägde rum i respektive organisations lokaler. Kontrasten mellan dessa var i sig intressant att notera. SEKO, SKTF och LSF höll till i traditionella fackförbundsbyggnader, äldre och väl inarbetade om än kanske lite slitna med en tydlig känsla av att en längre historia förflutit där. Intervjuerna med Postens och Svensk Kassaservices representanter ägde rum på Postens nya huvudkontor, en imponerande futuristisk skapelse huvudsakligen i glas, med djupa ljusgårdar genomkorsade på varje våningsplan av smala gångar som ledde mellan de olika mötes- och arbetsrummen. Även Landstingsförbundet hade nyss flyttat in i nya lokaler med liknande utformning: mycket glas och lätt svindelframkallande öppna planlösningar.

Intervjuerna med yrkesverksamma genomfördes från senhösten 2004 till våren 2005. Det viktigaste kriteriet var att deltagarna skulle ha åtminstone ett par års erfarenhet av yrket, och för kassörernas del dessutom att de skulle ha börjat arbeta i postkassa innan den stora organisationsuppdelningen. För övrigt ville jag ha med personer från olika typer av arbetsplatser, både kvinnor och män, och personer i olika åldrar. Yrkenas allmänna sammansättning gjorde dock att det var betydligt lättare att få tag i kvinnor och medelålders personer än män och yngre. Det visade sig också snabbt att påfallande många av de intresserade var fackligt aktiva eller på annat sätt aktivt engagerade i sitt yrke utöver det "vanliga". Även om jag naturligtvis var intresserad av att få med de höggradigt engagerades synvinkel ville jag inte heller att urvalet skulle bli alltför koncentrerat till dem, varför jag efter hand tvingades avböja medverkan från en del på denna grund. I slutänden kom intervjupersonerna att omfatta såväl höggradigt som "måttligt" engagerade och personer som vare sig var medlemmar i facket eller intresserade av att engagera sig för yrkeskårens villkor och framtid på något annat sätt. Det ska dock sägas att engagemanget för respektive yrke ganska säkert är större i gruppen av intervjupersoner än genomsnittligt inom yrkena som helhet – vilket till viss del ligger i undersökningens natur (både pga dess ämne och pga att allmänt arbetslivs- och samhällsengagemang kan förväntas gå hand i hand med intresse av att delta i alla slags undersökningar).

<sup>73</sup>Tre av dessa intervjuer gjorde jag tillsammans med projektansvarige Lennart G. Svensson. Alla övriga intervjuer i studien genomfördes av mig ensam.

<sup>74</sup>Representanten för SEKO hade tidigare varit kassör och av de båda företrädarna för LSF som bägge var läkarsekreterare i botten arbetade den ena fortfarande som sådan; det var dock inte som yrkesutövare utan i egenskap av företrädare för sina organisationer som de kontaktades och intervjuades.

Kontakterna och urvalet gick till på flera olika sätt. Kassaservice-kassörerna, som jag började med, tillfrågades i första hand genom brevutskick med information om undersökningen till ca en tiondel av alla kassörer i några olika områden (innefattande storstäder såväl som mindre orter), där den som var intresserad ombads ta kontakt med mig via brev, telefon eller mail. Detta kompletterades sedan med ännu ett utskick enbart till män samt yngre anställda. När det gällde de postcenteranställda och läkarsekreterarna distribuerades informationsbrevet om undersökningen via fackrepresentanter ut till olika arbetsplatser varefter intresserade fick kontakta mig. Också här gjorde jag utöver detta första utskick en extra ansträngning för att få med män och yngre personer. Två av männen kontaktade jag t ex personligen sedan jag träffat på deras namn i olika yrkesrelaterade sammanhang.

Allt som allt intervjuade jag 17 kassörer (14 kvinnor, 3 män) och 22 sekreterare (20 kvinnor, 2 män). De fördelade sig på 28 enskilda intervjuer (12 med kassörer<sup>75</sup> och 16 med läkarsekreterare) och 4 intervjuer med två eller flera deltagare<sup>76</sup> (2 med personer från vardera yrket, samtliga kvinnor). Av kassörerna var fler anställda hos Svensk Kassaservice än på Postcenter även om några till viss del växlade mellan de båda typerna av arbetsplatser (t ex kunde en SK-kassör fungera som rastavlösare på postcentret i lokalen intill eller vice versa); något ledningen betraktade som en ren övergångslösning. Läkarsekreterarna hade mycket olika arbetsplatser – vårdcentraler, olika slags mottagningar och kliniker på stora såväl som mindre sjukhus, företagshälsovård, psykiatriska öppenvårdsmottagningar. . . – med en majoritet anställda hos offentligägda vårdgivare. Det ska sägas att åtskilliga dessutom hade bred erfarenhet av andra slags vårdarbetsplatser och vårdorganisationer än dem där de för tillfället befann sig. Intervjupersonernas ålder spände från ca 25 till ca 65 och antal år i yrket från 3-4 till mer än 40. Bland både kassörerna och sekreterarna fanns med andra ord sådana som hade börjat redan runt 1960 och sådana som börjat strax efter millennieskiftet.

Alla gruppintervjuerna och ett mindre antal av de individuella genomfördes på min institution på universitetet. Andra intervjupersoner träffade jag hemma i bostaden, på deras arbetsplats och i några fall på kaféer eller lunchserveringar – i korthet där det passade dem bäst med tanke på resvägar, arbetstider, möjlighet att kunna sitta och tala ostört osv. Intervjuerna tog vanligen mellan 1 och 1 ½ timme. Med några få undantag, då personen vid min förfrågan undanbad sig det, spelades de in på band.

Intervjuerna kan betecknas som halvstrukturerade då de utgick från en intervjuguide med ett antal teman eller frågeområden som jag försökte täcka in, dock inte nödvändigtvis i någon särskild ordning. Ordningen fick istället ofta bestämmas av vilken riktning den enskilda intervjun tog; detta upplägg gav också ett visst utrymme för att spinna vidare på sådant som intervjupersonerna själva tog upp och fann

<sup>75</sup>Att kassörintervjuerna trots detta antal är numrerade upp till 14 beror på att två inplanerade intervjuer blev hastigt inställda.

<sup>76</sup>Tanken var från början att fler intervjuer skulle varit i gruppform – och med fler deltagare än de 2-4 som nu blev fallet, enligt fokusgruppmodell – men detta visade sig svårt att genomföra i praktiken. Eftersom jag ville ha med deltagare från olika arbetsplatser vid varje intervjutillfälle måste intervjuerna ske efter arbetstid, alltså ganska sent på kvällen, och det var svårt att samordna så att tillräckligt många kunde ställa upp. Flera gånger fick intervjuer skjutas upp, ändå kom det vid nästan varje tillfälle något eller några sena återbud. I avvägningen mellan att lägga mer tid på samordningsjobb eller nöja mig med de fyra intervjuer som ändå genomförts valde jag det senare.

relevant. Det jag tog upp innefattade bl a personernas bakgrund, inträde i och förväntningar på yrket; deras "yrkeslivshistoria"; hur en typisk arbetsdag kunde se ut vid tiden för intervjun; relationer till kollegor, chefer/ledning och andra yrkeskategorier; positiva och negativa sidor med yrket; hur man såg på den ojämna könsfördelningen och dess orsaker; vilken vikt man lade vid yrket/arbetet i förhållande till annat; möjligheter att påverka sin situation på olika sätt; vad som förändrats och vad som förblivit sig likt sedan man började samt hur man såg på yrkets framtid. Medan alla teman och frågor var tänkta att få fram något om arbetsrelaterad identitet brukade jag mot slutet av intervjuerna också fråga direkt om yrkesidentitet, ett begrepp som föreföll självklart för en del men långt ifrån alla. I de förtydligande diskussioner som då följde brukade jag säga att det kan handla om sådant som yrkesstolthet (förutom hur man mer allmänt ser på sitt yrke) och vad man ser som det viktigaste, som själva "kärnan" i ens yrke. I de intervjuer där två eller flera personer deltog täcktes i stort sett samma teman in men på ett sätt som var mindre inriktat på individerna och mer avsedda att starta en diskussion bland deltagarna – något som visade sig lyckas bra trots deras lilla antal.

Vad gäller *annat, kompletterande material* har framför allt följande använts:

Yrkesrelaterade berättelser och beskrivningar från i första hand Postmuseum men även Tjänstemännens Arkiv och Museum (TAM). Våren 1991 och hösten 2001 samlade Postmuseum in dagboksanteckningar gjorda ett visst datum av postanställda i hela landet. 1997 gjordes också en minnesinsamling under namnet "Posten i förändring". Därtill hade museet en del andra nedskrivna yrkesberättelser från 1990- och 2000-talet. Ur detta omfattande material sållade jag fram och gick igenom texter skrivna av personer (mest kvinnor men även ett mindre antal män) som vid den aktuella tidpunkten var verksamma som postkassörer. TAM samlade sommaren 1992 in berättelser från kontorsyrkesanställda, som resulterade i boken *Spindeln i nätet – Kontorsyrkesanställda berättar* (Wahlund 1994). Av dessa gick jag igenom det relativt lilla antal som var inskickade av läkarsekreterare (samtliga kvinnor).

LSF:s medlemstidning *Läkarsekreteraren* årgångarna 1981-2005 (alltså t o m det år intervjuerna gjordes).

Föreningen Postfolkets årsböcker från 1980 till 2004. Dessa utgavs av Postens gemensamma personalförening t o m detta år och gäller alltså hela Posten, ej bara kassörer, även om postkontoren och kassapersonalen ofta figurerar. Innehållet som ofta är utförligt och detaljrikt inkluderar årskrönikor med fokus på sådant som hänt inom eller utifrån påverkat postorganisationen under året, referat av olika personalaktiviteter inkl. föredrag och kurser som hållits, artiklar om viktigare nyordningar inom Posten, tillbaka- såväl som framåtblickande inslag, internationella utblickar, och artiklar om eller av både personer i ledande ställning och vanliga anställda.

Utöver detta har jag använt visst material – artiklar, uttalanden, remissvar, rapporter etc. – från fackförbunden (främst SEKO och SKTF) såväl som arbetsgivarsidan (Posten, Svensk Kassaservice, Landstingsförbundet); inte minst sådant som funnits tillgängligt via deras hemsidor. Offentliga utredningar, statistik och liknande som berör yrkena ifråga har också kommit till användning, liksom diverse yrkesrelaterat "kringmaterial" som intervjupersoner och andra delat med sig av eller som jag på annat sätt uppmärksammat under arbetets gång. Slutligen har jag, som beskrevs i avsnitt 2.3, i begränsad omfattning intresserat mig för skönlitterära och andra populärkulturella skildringar där den här typen av yrken förekommer.

Beroende på materialets innehåll och karaktär har jag använt det dels för den allmänna faktabakgrunden om yrkena, dels för att komplettera mina intervjuer med såväl lite äldre som annat samtida material när det gäller bilden av yrkesidentitetens förutsättningar, innehåll och betydelse. Gränsen mellan dessa två användningar är inte alltid knivskarp men jag har generellt förhållit mig kritisk till materialet utifrån principen att allt är producerat ur någon synvinkel. (jmf t ex Alvesson & Sköldberg 1994).

Vissa tidigare studier och rapporter har i högre grad än andra bidragit med bakgrund och (sekundär)material om de två yrkena pga sin utförlighet eller för att de tar upp något område av särskilt intresse för mig. Det gäller Holmgren (2000), Salzer (1995), Nissen (1996), Bladh (1999) och Löfström (2003) om postkassörernas och hela Postens situation framför allt vid mitten och slutet av 1990-talet. I någon mån Jordahl (2006) och Lundgren (1990) om situationen på 1940- 50- och 60-talen. Vad gäller läkarsekreterare åren före och kring millennieskiftet kan nämnas Hertting m fl (2003), Nilsson (2006), SKTF (1998, 1999) och Trygghetsfonden/Thulin m fl (2002). Dessutom Ekström (1999) och Wahlund (1994) om sekreterar- och kontor-syrken mer allmänt.

### 3.3 Tillvägagångssätt i analysen

Som väl redan framgått har arbetssättet inte varit att på förhand bestämma och sedan strikt följa någon viss, specifik analysmetod eller modell. Istället har jag under arbetets gång utnyttjat en kombination av olika kvalitativa tillvägagångssätt som allmänt används och rekommenderas för att strukturera, analysera och tolka intervju- och textmaterial (t ex Kvale 1997; Strauss & Corbin 1998; och även sådant som tas upp i mer översiktliga verk som Alvesson & Sköldberg 1994 och Winther Jørgensen & Phillips 2000). Det som har fått styra i varje skede har varit möjligheten att säga något sociologiskt intressant om yrkesidentiteter utifrån mitt material utan att förlora närheten till empirin.

Jag har fortlöpande fört anteckningar om tolkningsidéer som dykt upp och aspekter som verkat betydelsefulla, och systematiskt gått tillbaka till dessa (särskilt mot slutet) för att stämma av deras hållbarhet. Jag har funnit det vara mycket givande att varva genomlysningar av de bandade intervjuerna med såväl översiktliga som mer detaljinriktade läsningar av intervjuutskriften och övrigt textmaterial. För det första har jag – med intervjuerna som utgångspunkt – letat efter centrala teman och underteman i materialet, inte minst sådana som gått utöver de teman som så att säga gav sig själva på grund av mina intervjufrågor. För det andra har jag varit uppmärksam på återkommande begrepp, etiketter, metaforer etc. För det tredje har jag intresserat mig för förekomst, användning och åberopande av olika slags diskurser och berättelser – även om det var först i ett ganska sent skede som jag insåg i hurpass hög grad "berättelser" fungerade strukturerande i materialet.

Vad som varit av överskuggande intresse i allt det ovanstående arbetet är dels hur/på vilka grunder kassörerna och sekreterarna identifierar sig själva, kategoriserar andra och uppfattar att de blir kategoriserade av andra (och även, i den mån materialet visar på sådant, faktiskt *blir* kategoriserade av andra). Med Jenkins' terminologi handlar detta främst om den nominella eller tillskrivna sidan av identitets-

skapande. Dels har det också varit viktigt att ta fasta på vilka konsekvenser som det framgår att, eller som människor menar att, identifikationerna och kategoriseringarna får. Detta motsvarar främst den virtuella eller erfarenhetsbaserade sidan, som dock ska sägas är svårare att fånga in än den nominella. Bo Petersson (2003:51) kommer in på ett besläktat problem när han diskuterar i vilken mån man alls kan sägas "komma åt" människors identiteter/identifikationer, till skillnad från deras ytligare och narrativt-retoriskt mer lättåtkomliga positioneringar, i en intervjustudie av den här typen. Även om jag tror och utgår från att man faktiskt kan få veta en hel del (också) om människors erfarenheter och upplevelser i en studie som denna är det rimligt att liksom Petersson göra ett förbehåll att "t/he analyses here will not make it possible to conclude /.../ if identity, as an internal experience, exists" (ibid, min kursivering). Med andra ord: identitetsbegreppet innefattar en inre, personlig erfarenhetsdimension som man nog inte ska göra anspråk på att tro sig kunna nå till fullt, åtminstone inte med den här sortens metod. Eftersom avhandlingen inte syftar till att borra på djupet i enskilda individers psyke utgör detta dock inget allvarligt problem; som jag diskuterade i förra avsnittet är det min uppfattning att materialet tillräckligt förmår belysa de relevanta sidorna av yrkesidentitet.

Det här är också en studie som fokuserar på *innehållet* i yrkesidentiteter i (minst) lika hög grad som på identitetsskapandets processer. Mot detta skulle invändningar kunna resas, t ex att det riskerar att ge en alltför statisk och "förtingligad" bild av identiteter. Mitt huvudargument anknyter till diskussionen i 2.4.3 om strukturer kontra processer och lyder som följer: Det är olyckligt att behandla innehåll och processer som motsatser eller konkurrenter där de senare är viktigare, intressantare, "finare" osv än det förra. Bortser man från det ena får man antagligen en sämre förståelse för det andra. Som Marie Aurell uttrycker det:

Balansen är viktig, och innehållet utgör en viktig bas för en analys av processerna. Hur kan vi förstå hur något konstrueras, om vi inte har någon uppfattning om vad detta något är? (2001:13)

Att ta fasta på empiriskt framträdande innehållsliga aspekter (som t ex noggrannhetstemat) och hur de används kan, som jag hoppas visa, ge värdefulla insikter t ex om hur yrken och yrkesidentiteter är sammankopplade med delvis sega och delvis föränderliga genus-, klass-, modernitets- osv strukturer. Att uppmärksamma yrkens innehåll inkl. arbetsuppgifter och liknande i samband med identitet är desutom motiverat med tanke på vad som påpekas i en nyare antologi om professionsstudier: "Forskare har i flere år vaert opptatt av sosial identitet, men oversett att yrkesidentiteten konstitueres i forhold til et faginnhold." (Lahn & Jensen 2008:304).

Att jag talar om teman i materialet istället för kategorier, som många kvalitativa metodförfattare annars gör, beror på att jag enbart vill använda begreppet kategori i Jenkins' mening för att undvika onödig förvirring. Självklart är jag införstådd med att vad jag gör – inklusive indelningen i teman – i mångt och mycket handlar om just kategorisering av andra människor (jmf bl a Sahlin 2003). För att ta det mest uppenbara exemplet är "administrativ service" en kategori som jag använder här för att ringa in en viss typ av yrken och deras utövare.

Jag har valt att ha med en hel del citat och utdrag från framför allt intervjuerna men även annat material. Dessa är lätt redigerade för läsbarhetens och i vissa fall

anonymitetens<sup>77</sup> skull, men så långt som möjligt har jag behållit den exakta ordalydelsen. Tanken är att göra materialet rättvisa och också underlätta för läsaren att bedöma om mina tolkningar är rimliga. Ännu en anledning är den som Petersson (2003:43) tar upp: “/e/ftersom de kollektiva identiteterna till stor del bärs upp av individer, är det viktigt att låta individer komma till tals, och att följaktligen låta läsaren ta del av deras resonemang.” Nyckelord och -fraser är markerade med fetstil i citaten.

Som jag redan varit inne på: avhandlingens inriktning på en bredare kategori av yrken medför i sig en viss fokusering på gemensamma nämnare mellan läkarsekreterar- och postkassörsyrkena. Samtidigt har jag i linje med fallstudielogiken genomgående också försökt vara uppmärksam på viktiga skillnader mellan, och i viss mån även inom, yrkena.<sup>78</sup> Hurpass mycket bakgrundsförhållandena och de empiriska resultaten skiljer sig åt mellan de två yrkena har även varit en av de viktigaste strukturerande principerna för min disposition av de kommande kapitlen. När det gäller vissa ämnen skiljer sig antingen yrkenas villkor eller utövarnas förhållningssätt så påtagligt att det bästa är att presentera resultaten yrkesvis och avsluta med en gemensam sammanfattning. Det gäller t ex kapitlen 5 och 7. Andra gånger är de gemensamma nämnarna så många eller starka att det mest praktiska och logiska är att göra en “yrkesgemensam” resultatredovisning. Det gäller t ex kapitel 6. I ett par av de längre kapitlen (som 4 och 8) varierar redovisningsprincipen mellan olika avsnitt beroende på vad som faller sig mest lämpligt enligt ovan. Både för de yrkesvisa och de yrkesgemensamma avsnitten gäller att jag försökt undvika att alltid börja med att ta upp samma yrke, t ex kassörerna, och låta det andra komma som ständig tvåa. Oftast börjar jag helt enkelt med det yrke för vilket ämnet ifråga framstår som viktigast (och låter då detta framgå). Andra gånger finns det något annat skäl som talar för att börja med det ena, t ex tar jag upp postkassörsyrket först i bakgrundsavsnittet 4.1 av den enkla anledningen att det är äldst av de två. Där det inte funnits något speciellt skäl att börja med det ena eller andra yrket har jag försökt variera mellan dem.

---

<sup>77</sup>Alla namn på intervjupersoner som jag använder i utdragen från gruppintervjuerna är ändrade. För de övriga intervjuerna använder jag en kombination av bokstäver och numrering där PSK står för Posten Svensk Kassaservice, PPC för Posten Postcenter och LS för läkarsekreterare.

<sup>78</sup>Med tanke på avhandlingens syfte, frågor och upplägg, resursbegränsningar m m har det dock varken varit önskvärt eller möjligt att fördjupa sig alltför mycket i lokala förhållanden



## Del II



## 4 DE TVÅ YRKENA

### 4.1 Avstamp I: Yrkenas historia och allmänna kontext

Syftet med det här avsnittet är att teckna en översiktlig bild av avhandlingens två yrken och deras organisatoriska och samhälleliga kontext. Tyngdpunkten ligger på sådana händelser och faktorer som varit avgörande för yrkesutövningens och yrkesidentitetens villkor; ambitionen är alltså inte att ge en uttömmande redogörelse för postkassörernas resp. läkarsekreterarnas historia. För vart och ett av yrkena ges en kort historik, med tonvikt på svenska förhållanden och på dess villkor från 1980-talet och framåt. Här behandlas bl a dess plats i arbetsorganisationen, yrkesutbildning, facklig och annan organisering samt viktigare organisatoriska förändringar och politiska reformer. Innan jag går in på de specifika yrkena inleder jag dock med en översikt över de administrativa serviceyrkenas mer allmänna historia.

#### 4.1.1 Administrativa serviceyrken: en bakgrund

Ett yrkesområde som numera alltid drabbas hårt vid en konjunktursvacka är administrativa yrken. (Ura 2005:1 s 6)

En beskrivning av de administrativa serviceyrkenas historia tar lämpligen sin början med de två grova huvudtyperna av kontorsanställda fram till 1800-talets mitt: brukskontoristerna och statsbyråkraterna. Brukens och de andra tidiga industriföretagens fåtaliga kontorister hade en position som "chefens högra hand" och hyste ofta gott hopp om att så småningom kunna avancera inom företaget eller använda sina erfarenheter till att grunda en egen verksamhet (se särskilt Greiff 1992; även Conradson 1988, Lundgren 1990). De likaledes få statstjänstemännen hade den ännu mer prestigefyllda ställningen som "statens representant", vilket innebar hopp om en tryggad framtid och goda karriärmöjligheter åtminstone för dem som lyckades komma ifråga för en ordinarie tjänst (Conradson 1988, Lundgren 1990, Nilsson 1996, Waldemarson 1996). Båda kan beskrivas som förtroendepositioner där man fungerade som ett slags arbetsgivarens förlängda arm (Wahlund 1992). Från och med 1800-talets senare hälft präglades Sverige precis som många andra länder av uppkomsten av allt större företag – industrier, finans-, transport- och kommunikationsväsende – och av växande statsapparater. Behovet av olika administrativa servicefunktioner ökade. Frykman och Löfgren har gett en träffande sammanfattning av den här utvecklingen:

1800-talets fabrikör var sin egen försäljare, korrespondent, administratör och produktionsledare. Hans funktioner kom att splittras på staber, divisioner och avdelningar i de växande företagen. Hans gamle trofaste medarbetare och högra hand bokhållaren ersattes av en alltmer differentierad kontorshierarki av assistenter, korrespondenter, lagerbokförare, postsorterare, skrivflickor, springpojkar, lagerbiträden, statistikförare, telefonister, kamrerare och kassafröknar. /... / Med industrins snabba tillväxt följde även en svällande cirkulationssektor, som

tog hand om transporter, försäljning, försäkring och penning- transaktioner: allt från mäklaren och handelsresanden till lagerbiträden och grosshandlare. Den offentliga sektorn växte långsammare, men näringslivets expansion ställde större krav på statens tjänster: fler brevbärare, telefonister och tullskrivare. (Frykman & Löfgren 1985:85ff)

Såväl brukskontoristerna som de tidiga statstjänstemännen hade uteslutande varit män. I det privata näringslivet lade skråväsendet hinder i vägen för kvinnligt förvärvsarbete fram till 1860-talet, och inom staten hade bara några få yrken som småskollärlarinna och sjuksköterska varit öppna för kvinnor (Waldemarson 1996:122). Tiden för organisationernas tillväxt blev också tiden för kvinnornas gradvisa inträde i och, så småningom, ökande antal inom kontors- och tjänstemannayrken. Under 1860- och 70-talen fördes en livlig debatt i riksdagen om kvinnors möjlighet till statlig tjänst som slutade med att de gavs tillträde till visst arbete inom post- och telegrafverken (se Lundgren 1990 och Waldemarson 1996). Flera olika slags skäl framfördes eller låg bakom intresset för att släppa in kvinnorna på nya områden. Ett skäl var demografiskt och socialt förutom ekonomiskt: i synnerhet de högre klassernas och den växande borgarklassens många ogifta döttrar behövde en passande möjlighet till försörjning. Ett annat var mer krasst ekonomiskt och handlade om behovet av arbetskraft, där kvinnor förutsattes nöja sig med betydligt lägre lön än män. Ännu ett skäl handlade om jämställdhet och utgick från kvinnors egen kamp för jämlika rättigheter. Problemet med att acceptera kvinnor i kontorsmiljön löstes delvis genom att vissa kontorsyrken kom att uppfattas eller direkt konstrueras som en förlängning av hemarbetet och därmed passande för kvinnor. Hur det här resonemanget fungerar fångas in väl av Anne Witz och Mike Savage:

For it is women both outside *and* inside bureaucracies who are engaged in similarly gendered modes of acting, ones which order the materiality of the everyday world, be this a kitchen or an office. They are facilitating, cleaning, tidying, bolstering, soothing, smoothing over, sustaining etc. Women's housekeeping and caring activities are fundamentally geared towards relieving men of having to bother with the messy, untidy, unpredictable bodily modes of existence, but equally women are concerned with the concrete underbelly of conceptual activities when these are located within bureaucratic administrative organizations, by doing the clerical work and 'tidying' the information flowing through the office, taking short-hand and doing typing to render the thoughts of the boss in material form. (Witz & Savage 1992:25)

För att få det hela att gå ihop krävdes det dock också att kvinnors egenskaper till viss del omdefinierades:

När det gällde den sorts tjänster som nu var i stöpsleven var det dock svårt att motivera kvinnans lämplighet enligt den dualistiska komplementära kvinnosyn som varit rådande i fråga om kvinnor som småskollärare, i sjukvården, socialvården m m, alltså i yrken som sågs som en förlängning av de vårdande uppgifterna i hemmet. /.../ Det var ej tillfyllest med kvinnans vårdande familjeväsen med de erfarenheter detta gav och som samhället kunde nyttja, utan något annat måste till. Här krockar alltså den dåvarande traditionella kvinnobilden med det växande industrisamhällets nya krav, och till kvinnans väsen fick man foga attribut som nit, ordningssinne och flit – egenskaper som företrädesvis innehades av den ogifta medelklasskvinnan – för att få den ideologiska ekvationen att gå ihop. (Lundgren 1990:82f om post- och telegrafverksdebatten)

Diskursanalytiskt kan man säga att det utformades en ny ekvivalenskedja som kan skrivas ungefär så här: kvinna = omsorg(sfullhet) = ordningssinne = (enklare) kontorsarbete.<sup>79</sup>

Samtidigt som kvinnor successivt fick tillträde till områden som tidigare varit stängda skapades alltså ofta speciella kvinnojobb – ofta rutinartade och repetitiva arbetsuppgifter. Maskinskrivning kom t ex att bli ett "kvinnligt" arbete, liksom senare hålkortsstansning (Conradson 1988; Davies 1982; Greiff 1992). Det förekom också länge restriktioner för kvinnors anställning i staten<sup>80</sup> och separata hierarkier för kvinnor och män där bara de senare kunde stiga i graderna. Kvinnors strävanden för att avskaffa sådana regler och praktiker försvårades av att män dominerade inom arbetstagarorganisationerna och av att (den manliga) industriarbetaren utgjorde normen för fackföreningrörelsen (jmf Nilsson 1996; Waldemarson 1996; även Lundgren 1990). Decennierna efter andra världskriget kännetecknades av en fortsatt expansion av offentliga såväl som privata organisationer och en allt mer påtaglig kvantitativ och symbolisk feminisering av administrativa serviceyrken, både nytillkomna sådana och äldre inom t ex bank-, post-, tele- och försäkringsväsende.

Kontorsyrkenas *feminisering* skedde parallellt med dels deras "*taylorisering*", dels deras *automatisering* och sedermera *datorisering*. Mats Greiff (1992) beskriver ingående hur taylorismens arbetsdelnings- och standardiseringslösningar vann insteg i kontorsarbetet under 1910- och 20-talen som ett sätt att effektivisera den gamla "hantverksmässiga" typen av kontor. Automatiseringen eller mekaniseringen tog sin början redan mot slutet av 1800-talet när de första enkla kontorsmaskinerna – skrivmaskiner, räknemaskiner etc. – kom i bruk. Det var dock inte förrän i samband med de tayloristiska idéerna som deras potential kom att uppmärksammas och utnyttjas fullt ut, med ökad uppsplittring och specialisering av arbetsuppgifter som följd. Den här utvecklingen innebar också en gradvis underminering av (synen på) kontorsarbete som "arbete med pennan", något som krävde såväl god intellektuell skärpa som en viss sorts hantverksskicklighet och länge var viktigt för upprätthållandet av yrkesstolthet, yrkesidentitet och status (jmf bl a Conradson 1988). Telefonen och telegrafan blev likaså ett allt viktigare inslag i kontorsvärlden från slutet av 1800-talet. På 1940- och 50-talen användes hålkortsmaskiner, ett slags föregångare till datorn, för att rationalisera och automatisera administrativt arbete. På 1960-talet blev så stordatorerna vanliga, för att under 1980- och 90-talen allt mer ersättas av persondatorer och så småningom också internetbaserade lösningar.

Lika lite som det administrativa servicearbetet stod opåverkat av taylorismen har det undgått att påverkas av det sena 1900-talets internationellt spridda organisations- och arbetarideal. Gunnarsson (2003) för t ex en intressant diskussion om tendenser till könsmärkning av stabilitet i moderna "flexibla" organisationer, där kvinnodominerade positioner och yrken som assistenter och sekreterare – i princip de administrativa serviceyrkena – får stå för den förkättrade stabiliteten, vilket knappast stärkt deras ställning. Och som jag redan varit inne på har fortsatta rationaliseringsintres-

<sup>79</sup>Jmf Fishers och Trontos breda definition av omsorgsbegreppet (citerad i korthet i 2.2.2) och deras beskrivning av allt det kan innefatta arbetsmässigt (Fisher & Tronto 1990); se vidare 6.3.

<sup>80</sup>Först 1925 när den s k behörighetslagen trädde i kraft stadfästes till exempel kvinnors principiella rätt till statstjänst; dock var de fortfarande utestängda från vissa yrken. Lagen upphävdes 1949 (även om det dröjde till 1958 innan kvinnor fick tillträde även till prästyret). Gifta kvinnor fick rätt att behålla ordinarie tjänst inom Postverket 1918. För hela arbetsmarknaden tillerkändes de den rätten först 1939.

sen inneburit att många arbetsuppgifter automatiserats bort eller lagts över på kunder/klienter eller andra yrkeskategorier. Posten började säga upp kassörer ett par år in på 1990-talet och vid samma tid mötte andra administrativa serviceyrken en liknande situation av neddragningar och uppsägningar. Enligt TCO-rapporten "Vart tog de vägen? Kontorister och sekreterare på arbetsmarknaden 1990-1997" minskade t ex antalet personer som räknades till yrkeskategorin "sekreterar- och maskinskrivningsarbete" med 28% mellan 1990 och 1997 (TCO/Juhlin 2000:3). Även om de inte tas upp närmare i rapporten nämns också bank- och postkassörer samt administratörer inom offentlig förvaltning som exempel på andra hårt drabbade yrken. Arbetsmarknadsstyrelsens (AMS) årliga rapport "Var finns jobben?" ger en ytterligare överblick över hur arbetsmarknadsläget för "mina" och närliggande yrken har utvecklats sedan 1990-talet. I rapporten för 2002/03 sammanfattas läget för bank- och postkassörer på ett sätt som kan få representera hela perioden.

Efterfrågan på bank- och postkassörer minskar successivt. Anledningen är tekniska och organisatoriska förändringar inom företagen. Denna utveckling har drivits fram i första hand av de stora produktivitetsvinster som möjliggjorts av den dastyrda självservicen. Det innebär en fortsatt krympande arbetsmarknad /.../. Dessa yrken tillhör dem med störst överskott på hela arbetsmarknaden. Anställningarna inom post- och bankföretagen riktar sig numera i de flesta fall till andra yrken där högskoleutbildning är nödvändig, vilket innebär att denna kategori av arbetssökande i liten utsträckning kommer ifråga. (Ura 2002:5 s 72)

Bara mellan september 2002 och september 2003 minskade antalet sysselsatta inom kategorin "bank/postkassörer" med ungefär 30%, från ca 8.500 personer till ca 6.000 (Ura 2004:1 s 54). Fr o m hösten 2005 redovisas inte längre bank/postkassörer som en separat kategori, vilket säger en del om yrkenas nedgång (istället ingår de i den bredare kategorin "kassörer" tillsammans med bl a butikskassörer). I rapporten för 2007 nämns de båda tillsammans med "receptionister och telefonister, vaktmästare m fl" som exempel på kundserviceyrken där den strukturella och tekniska utvecklingen fortsatt gör framtidsutsikterna dystra trots rådande högkonjunktur (Ura 2007:1 s 57f).

Den tidigare citerade rapporten för 2002/03 ger också en dyster bild av arbetsmarknaden för de flesta kontors- och sekreteraryrken, framför allt på gymnasienivå. Man konstaterar att rationaliseringarna fortsätter och utbildnings- och kompetenskraven ökat men även att det finns "signaler om att rationaliseringsvågen inom vissa verksamheter nått vägs ände och att antalet kontorssysselsatta där inte kan minska mer utan kanske rent av behöver utökas" (Ura 2002:5 s 63). Som exempel på sådana verksamheter tas polisens och läkarnas. Medan den breda kategorin "sekreterare/kontorist" sammantaget bedöms ha det sämsta rekryteringsläget av *alla* yrkeskategorier som redovisas i rapporten står läkarsekreterarna fram som ett särskilt positivt undantag:

En grupp som klart ökat sin sysselsättning på senare tid är läkarsekreterarna. Här har det skett en markant omsvängning i arbetsgivarnas strategier, som nu är inriktade på att minska läkarnas administrativa bördor och på så sätt i någon mån lindra läkarbristen. (ibid s 66)

I rapporten inför 2005 är prognosen lite osäkrare. Bl a nämner man nu röststyrningstekniken som ett troligt hot mot läkarsekreterarnas framtida arbetsmarknad (Ura 2005:1 s 51). Ytterligare ett par år senare sammanfattas deras situation så här:

Läkarsekreterarnas arbetsmarknad har gått i vågor under de senaste tio åren. [Den] stärktes under slutet av 1990-talet och en bit in på 2000-talet. Därefter har yrket i likhet med andra yrken drabbats av besparingsåtgärder. Läget har dock stabiliserats under det senaste året. Den nya IT-tekniken /... / förändrar läkarsekreterarnas arbetsuppgifter och det kan innebära att antalet yrkesverk-samma minskar på sikt. (Ura 2007:1 s 51)

Från och med rapporten för 2008 redovisas läkarsekreterare som en egen kategori i sammanställningen i indexform över olika yrkens rekryteringsläge, och det framgår då ännu tydligare att det är ett av de administrativa serviceyrken som kommer högst på listan (dock alltid en bra bit ifrån de yrken som det råder allra störst efterfrågan på, vilka ofta är vård/omsorgs-, hantverks- och teknikeryrken). Yrken som kontorssekreterare, kontorist, administratör/utredare i offentlig förvaltning, receptionist och telefonist återfinns däremot ständigt bland de sista. I slutet av 2006 hade t ex antalet sysselsatta kontorister och assistenter minskat med mellan 40.000 och 50.000 sedan millennieskiftet (Ura 2007:1 s 50). Förutom läkarsekreterarna finns det dock även några andra administrativa serviceyrken utan krav på högskoleutbildning som haft en jämförelsevis bra arbetsmarknad under åtminstone stora delar av perioden fr o m 90-talet; dit hör löne- och redovisningsassistenter samt callservicearbete. Även om läget för bl a (välubildade) kontorssekreterare förväntas ljusna i samband med de kommande stora pensionsavgångarna (Ura 2008:2 s 66) är den senaste framtidsbedömningen för de administrativa serviceyrkena som helhet fortfarande mörk pga förväntade fortsatta rationaliseringar samtidigt som många – nu som tidigare – utbildar sig för och vill arbeta inom sådana yrken (se Ura 2009).

Om man kan tala om någon huvudtendens i en såpass bred kategori av yrken kan den sammanfattas som: skilj ut och minimera rutindelarna, bredda eller fördjupa övriga delar – allt med datorernas hjälp. Därmed finns det också två huvudsakliga vägar att gå för existerande administrativa serviceyrken. Detta är, som väl redan har framgått, ingen särskilt ny tendens. Det är fortfarande relevant att jämföra mot de två huvudtyper av kontorsyrken som bl a Margery Davies (1982) menar uppstod under 1900-talets första decennier: dels sådana med snävt, standardiserat arbetsinnehåll och litet inflytande; dels sådana med avsevärt större ansvar och innehållsmässig spännvidd (om än oftast karriärmässigt begränsade åtminstone om de domineras av kvinnor). I det här sammanhanget är det vidare intressant att uppmärksamma de två olika styrstrategier för samtida servicearbete som Robin Leidner (1993) beskriver. Båda bygger på rutinisering och standardisering av interaktionen med kunderna eller servicemottagarna. I det första fallet (med McDonalds som empiriskt exempel) gäller rutiniseringen på ett ytligt plan där det handlar om att närmast mekaniskt följa en uppsättning enkla regler för att interaktionen ska ske så snabbt och förutsägbart som möjligt – en slags tayloristisk princip tillämpad på servicearbete. I det andra fallet (med försäkringssäljare som exempel) går standardiseringsambitionerna djupare och riktar in sig på att påverka och omforma de anställdas identitet så att de i sin tur både kan och vill utöva önskvärt inflytande över serviceinteraktionen – dvs en strategi helt i linje med de postbyråkratiska idealen. Man kan notera att för två av de tre analytiska tudelningarna jag tagit upp i det här avsnittet kan läkarsekreteraryrket tydligt hänföras till den ena och kassörsyrket till den andra av kategorierna. Läkarsekreterarna motsvarar således närmast den historiska typen "chefens högra hand" (främst läkarens men allt mer också överordnade inom den rent administrativa hi-

erarkin), och Davies' mer avancerade typ av kontorsyrke. Postkassörerna motsvarar traditionellt typen "statens representant" och, efter millennieskiftet, Davies' insnävade typ av kontorsyrke. Vad gäller Leidners analys är den i första hand relevant för kassörsyrkets utveckling, där man kan se en tydlig omsvängning från en satsning på den andra till den första typen av styrstrategi runt millennieskiftet – med konsekvenser för förutsättningarna för kassörers identitetsarbete

Sammantaget präglas alltså dagsläget av avveckling av vissa och utveckling av andra, nya eller nygamla, former av administrativ service. Detta inkluderar satsningar på callcenter, outsourcing, uthyrningsföretag, distansarbete osv och här kommer även globaliseringstrender och -tendenser in i bilden (Armstrong m fl 2008; Boulton & Houlihan 2005; Fleming 2005; Grey & Garsten 2001; Howcroft & Richardson 2008; Kelkar m fl 2002; Kerfoot & Korczynski 2005; diverse artiklar av Knights & McCabe; Korczynski 2004; Rosenthal 2004). Det inkluderar också strävanden i riktning mot professionalisering (jmf bl a Pringle 1988; Hertting m fl 2003; Nilsson 2006). Vad allt detta på sikt kommer att betyda för könsfördelningen inom yrkena är svårt att säga, men i dagsläget är den kvantitativa kvinnodominansen fortsatt stor. Exakt vilka av det sena 1900-talets och millennieskiftets administrativa serviceyrken som alls kommer att finnas kvar på längre sikt, i mer eller mindre omskapad form, är en annan öppen fråga.

Mot bakgrund av tidigare forskning och teori finns det några drag som framstår som typiska eller viktiga för utövandet av – och därmed identitetsskapandet i – den här typen av yrken.<sup>81</sup> Ett är *hierarkiernas roll*. Beskrivningar av äldre tiders kontorsarbete och kontorsmiljöer från industrikontor och myndigheter till banker, postkontor och försäkringsbolag betonar så gott som alltid de stränga hierarkerna och hur dessa genomsyrade hela arbetskulturen.<sup>82</sup> Även om mycket har förändrats sedan umgänge över yrkes- och klassgränserna sågs som otänkbart av många, bör inte förekomsten av organisatoriska och statusmässiga etc. hierarkier avfärdas eller underskattas idag heller. De administrativa serviceyrkena befinner sig vanligtvis ganska långt ner i dessa hierarkier. Här kan nämnas att i en enkätundersökning från 2002 där ett slumpmässigt urval människor fick rangordna etthundra olika yrken efter vilken status de uppfattades ha i samhället kom "kontorssekreterare" på 74:e och "postkassörskan" på 89:e plats (Ulfsson Eriksson 2006:233ff; Svensson & Ulfsson Eriksson 2009).<sup>83</sup> Att ha ett yrke av den här typen innebär däremot ofta, på grund av deras ombuds- eller mellanhands-karaktär, att ha en position där man nästan automatiskt får stor kännedom om rådande formella och informella hierarkier på arbetsplatsen och kanske också i dess omgivning.

Ett annat centralt inslag i administrativ service är *hantering av regler och rutiner*. Exakt hur reglerna och rutinerna ser ut är något som förändras över tid. Här finns dock hela tiden en koppling till yrkenas ursprungliga karaktär av förtroendepost och "arbetsgivarens förlängda arm" – även när det handlar om "enkla" eller högt stan-

<sup>81</sup> Detta betyder inte att jag menar att de är *unika* för administrativa serviceyrken – de här dragen finns givetvis i många andra yrken också. Den kombination och kontext som jag diskuterar här är däremot speciell för administrativ service. Referenser och fylligare resonemang om de här dragen sparas till analysen av "mina" två yrken.

<sup>82</sup> Birgitta Conradson (1988) menar att den här strikta kulturen levde kvar längre i den här sortens miljöer än på många andra arbetsplatser. Vad gäller läkarsekreterarna så kan man tillägga att också sjukhusen har ett grundmurat rykte om sig som hierarkiska organisationer.

<sup>83</sup> Yrket "läkarsekreterare" fanns tyvärr inte med.

dardiserade arbetsuppgifter som att skriva ut ett brev efter diktat och vidarebefordra det till rätt person eller att hjälpa en kund att flytta en mindre summa pengar från sitt konto. Här kommer också något in i bilden som jag inte hade tänkt på eller speciellt förväntat mig från början men lade märke till eftersom det betonades så ofta i det empiriska materialet: vikten av noggrannhet (se kap. 6).<sup>84</sup>

Ett tredje drag är *servicerollen* – som inte sällan är dubbel, dvs man utför tjänster åt personer såväl inom som utom organisationen. Servicerollen i administrativa serviceyrken kan uppfattas och konstrueras på olika sätt vilket blir särskilt tydligt om man ser det i historiskt perspektiv. Beroende på tidsanda, verksamhet och vem som beskriver kan tonvikten ligga på att tjäna t ex staten, företaget/organisationen, chefen, allmänheten eller kunden.

#### 4.1.2 Posten och dess kassapersonal: modernt yrke med historiska rötter

År 1636 brukar räknas som startpunkten för ett organiserat postväsen i Sverige. Den tidiga ordningen byggde på postbönder runt om i landet, och på särskilt förordnade personer i städerna som brev och försändelser kunde adresseras till (Löfström 2003:59). Denna modell varade ända fram till 1860-talet som över lag var en tid av omfattande förändringar och rationaliseringsåtgärder, inte minst mot bakgrund av järnvägens utbyggnad och ett intresse av att inte halka efter andra länder i utvecklingen (se Lundgren 1990 kap 3; Kvarnström 1996; Bladh 1999). Brevlådor började då placeras ut; frimärken och ett gemensamt medelporto för hela landet hade införts redan 1855. Det var också vid den här tiden som synen på Posten som en *allmännyttig* verksamhet väcktes och började få fotfäste, från att tidigare främst ha betraktats som ett verktyg och en inkomstkälla för staten (Kvarnström 1996; Lundgren 1990:74). Poststationer inrättades på landsbygden från 1861, bl a i anslutning till statens järnvägsstationer. De fasta postanstalterna kom att indelas i tre huvudgrupper: förutom poststationerna även postkontor och postexpeditioner (Andersson & Åström 2003). Det var inte bara brev och paket som var av intresse att förmedla utan också betalningar. 1866 infördes möjligheten att skicka postanvisningar och postförskott “för att möta konkurrensen från de framväxande bankerna” (ibid s 4), och knappt tjugo år senare startades postsparbanken som ett alternativ för småsparare.<sup>85</sup> I det första skedet av rationaliseringarna tjänade militären som organisatorisk förebild och i viss mån även rekryteringsbas (Kvarnström 1996). Industrin och fabriksorganisationen kom dock snart att alltmer inta positionen som förebild (t ex Löfström 2003:68). 1888 beslutade riksdagen om Postverkets monopolställning. Från och med 1911 antog Postverket affärsverksformen (se Kvarnström 1996:97). Det hade dock fungerat som “ett affärsdrivande verk” – i meningen att det varit ett ekonomiskt självförvaltande organ – ända sedan slutet av 1600-talet (Bladh 1999:52; Löfström 2003).

<sup>84</sup> Detta fick mig i sin tur att fästa uppmärksamheten på att noggrannhet historiskt har betonats både som centralt för kontors/tjänstemannaarbete i sig och – i takt med kvinnors växande inträde på lönearbetsmarknaden – som en specifikt kvinnlig egenskap. Liksom att noggrannhet i olika avseenden ofta poängteras av yrkesutövarna själva även i andra studier av administrativt servicearbete. Se vidare 6.3.

<sup>85</sup> Postsparbanken räknades dock ända från början delvis som en separat verksamhet i förhållande till Postverket, i synnerhet under perioden 1912-22 då den formellt hade status av eget ämbetsverk.

Decenniet efter andra världskriget tycks ha varit präglad av personalbrist och serviceneddragningar. Bl a ersattes olönsamma kontor med lantbrevbäring. Efter mycket kritik tillsattes en parlamentarisk postutredning vars slutbetänkande presenterades 1962 och resulterade i en proposition som antogs 1964 (se t ex Jøgevall 1994). Man kan notera att affärsverksformens tillräcklighet när det gällde effektivitet och affärsmässighet började ifrågasättas på allvar redan nu även om det inte ledde till någon konkret förändring av associationsformen (Ivarsson & Mathsson 1994:27f; Jøgevall 1994:27f; Löfström 2003:16f). 1965 fick så verket en ny organisation och ett rationaliseringsprogram lades fram, inriktat på nyanställningar, expansion och satsningar på såväl nya tekniska lösningar (bla maskinell sortering) som på att främja brevskrivandet. 1966 fick också de postanställda liksom andra statsanställda samma arbetsrättsliga ställning som privatanställda (se t ex Kvarnström 1996).

Slutet av 1970- och början av 1980-talet kännetecknades av en rörelse mot målstyrning och ökad betoning på marknadsmässighet, och mot en successiv breddning av Postens tjänstebud som skulle komma att pågå ända fram till millennieskiftet. År 1983 kallades konsultföretaget INDEVO in av Postverkets ledning för att hjälpa till med förnyelsen (se bla Ivarsson & Mathsson 1994; Postfolkets årsbok för 1984). Detta kan sägas representera en startpunkt för de kommande årens mer genomgripande förändringar (även om den hårdföra marknadslinje som konsulterna stod för inte skulle slå igenom mer allmänt i postorganisationen förrän på 90-talet). En ny "affärsinriktad" organisation genomfördes 1984 med bl a uppdelning i två huvudaffärsområden, Giro & Kassa resp. Brev & Paket. År 1988 började man med sk affärsstyrning och det formulerades tre övergripande mål att arbeta för – Tillräcklig lönsamhet, Nöjda kunder och Personal som trivs. En ny central uppdelning av affärsområdena gjordes 1989, varav Bank & Kassa kom att utgöra ett. Vid den här tiden införde ledningen även processtyrning och totalt kvalitetstänkande (Ivarsson & Mathsson 1994:37); kvalitetsstyrningstänkandet med dess repertoar av nya och nygamla mätmetoder är också något som Posten hållit fast vid sedan dess. Åren 1991/92 genomdrevs den sk divisionaliseringen. Varje affärsområde fick nu fullt ansvar för produkter, försäljning och lönsamhet på samma gång som affärsområdesuppdelningen också fördes ner till regional nivå. Samtidigt fortsatte affärsverksmodellen att ifrågasättas från olika håll, inte minst av generaldirektören Ulf Dahlsten själv som började uttala sig offentligt för en bolagisering 1990 vilket tycks ha vunnit gensvar hos regeringen (ibid s 40f). I mars 1994 ombildades verket slutligen till ett statsägt bolag – Posten AB. Brevmonopolet hade redan upphävts drygt ett år tidigare. 1993/94 ombildades dessutom Postgirot till bank, om än med begränsade rättigheter. I samband med detta och Postens bolagisering upphörde girots ensamrätt till statens betalningar, vilket dittills varit en viktig inkomstkälla för postverket. Hösten 1994 skapades även en ny organisationsstruktur, Posten Försäljning, till stor del som en följd av sammanhållningsproblem som uppstått i divisionaliseringens fotspar (se Salzer 1995). Man talade vid den här tiden mycket om vikten av att (åter)skapa "Ett Posten" med gemensam övergripande policy och företagskultur.<sup>86</sup> Ett annat reformprojekt som var aktuellt vid samma tid handlade om att genomföra "2000-talets arbetsplats" med tonvikt på att varje kontor skulle fungera som ett litet företag i företaget – kund- och

<sup>86</sup>Miriam Salzers bokprojekt *Postens Sjal* (Salzer 1995), som byggde på intervjuer och besök runt om i Posten, initierades av ledningen 1994 och var tänkt att utgöra en del just i detta arbete.

resultatorienterat, flexibelt och i hög grad självgående med stort eget ansvar för alla medarbetare (Salzer 1995:43ff; Holmgren 2000:65f, 75; Mårdsjö 1996).

Det händelserika året 1994 trädde också en ny postpolitisk lag i kraft, som stadfäste allas rätt till grundläggande postservice. Från början innehöll lagen även en bestämmelse om kassaservice, i enlighet med det politiska målet att alla i hela landet ska ha möjlighet att verkställa och ta emot betalningar till enhetliga priser. Detta säkerställdes genom ett avtal mellan staten och Posten (se Trafikutskottet 2003/04). I mars 1998 tillsatte regeringen Betalserviceutredningen för att överväga alternativ till det gällande systemet. Slutbetänkandet föreslog att staten inte längre skulle ta huvudansvar för kassaservicen (SoU 1998:159). Regeringen avvisade dock så småningom detta, och den lag om grundläggande kassaservice som trädde i kraft i januari 2002 slog fast att sådan service skulle tillhandahållas av det statligt ägda bolag som också har till uppgift att genomföra röstmottagning – det vill säga Posten. Staten betalade Posten en årlig summa för att täcka underskottet för sådana service-ställen som inte var kommersiellt motiverade och där det inte heller fanns några andra alternativ för kunderna att vända sig till (Trafikutskottet 2003/04). År 2002 bildades *Svensk Kassaservice AB* (SK) som ett dotterbolag i Posten AB med uppgift just att sköta kassaservicen och agera ombud för de banker man hade avtal med. Ett nytt servicenät för brev- och pakettjänster, med tonvikt på samarbete med dagligvaruhandeln, genomfördes också 2001-03. Tanken var att privatpersoner i första hand skulle skicka och hämta sina paket hos närliggande butiker, bensinstationer etc. Sammantaget innebar allt detta att Posten nu avskilde bank- och betalningsservicen från de mer reguljära postala funktionerna.<sup>87</sup> Av de postkontor som återstod efter 90-talets stora neddragningar stängdes ytterligare en del medan andra omvandlades antingen till Kassaservicekontor eller till *Postcenter* (Pc) med uppgift att tillhandahålla brev- och pakettjänster främst åt mindre företag. De kvarvarande kassörerna blev tvungna att ta ställning till vilken av dessa två vägar de ville satsa på. Vid tiden för intervjuerna, år 2004, fanns det 430-440 postcenter i landet (varav dock vissa var rena brevbäringskontor utan service över disk). Ca 600 personer med postkassörsbakgrund arbetade på dessa.<sup>88</sup> Svensk Kassaservice hade våren 2004 1.890 fast anställda och 215 timanställda kassörer. Det ursprungliga nätet med 1.300 kassaservicekontor hade redan nu börjat avvecklas: 2003/04 återstod knappt tusen av dem (PTS 2004a:33).

Svensk Kassaservice gick trots ersättningen med förlust och neddragningarna fortsatte. Hösten 2003 tillsatte regeringen, efter påstötningar från Posten, en ny utredning om postverksamheten och kassaservicen som i maj året därpå föreslog att SK skulle avvecklas och Postens ansvar för kassaservicen upphöra under 2006 (SoU 2004:52). Försöken att genomdriva detta möttes av kraftiga protester inte minst från pensionärsorganisationer, och regeringen backade. Senhösten 2008 genomfördes dock – efter många turer – den slutliga avvecklingen av Svensk Kassaservice i

<sup>87</sup>Huvudorsakerna som angavs för detta kan i stora drag sammanfattas som: krympande kundunderlag pga ökande användning av Internet m m; försäljningen av Postgirot år 2000/01 och det förändrade förhållandet till Nordbanken/Nordea (se nedan); och uppfattningen att betalservice till skillnad från meddelanden och logistik inte är en postal kärnverksamhet.

<sup>88</sup>Den här siffran är en grov uppskattning av SK:s dåvarande personalchef (som även tillhandahöll uppgifterna om antalet anställda i SK). Eftersom ingen formell åtskillnad gjordes mellan brevbärare och den nya "butikspersonalen" på Postcenter, dvs dem med kassörsuppgifter, har det inte varit möjligt att få fram någon exakt siffra.

enlighet med ett riksdagsbeslut juni 2007<sup>89</sup> som befriade Posten från kassaansvaret. (Det kan nämnas att SK år 2007 endast hade 370 egna kontor kvar; därtill kom 129 serviceställen hos partners.)<sup>90</sup> Tillgången till grundläggande betaltjänster i den mån "marknadens" utbud inte räcker till kommer i fortsättningen att säkras genom att staten upphandlar tjänsterna av andra aktörer. Verksamheten vid ca 75 av kassaservicekontoren (främst i större städer) övertogs av Nordea Bank enligt ett avtal med Posten. Postcentren å sin sida, som ju i första hand var tänkta att användas av företag, döptes efter några år om till Företagscenter.<sup>91</sup> Något nedläggningshot var inte aktuellt vid tiden för intervjuerna eller åren närmast därefter, men inte heller här visade sig framtiden inom postorganisationen vara ljus. Samtidigt som jag lägger sista handen vid avhandlingstexten (januari 2010) meddelar Posten att företagscentren ska läggas ner till förmån för satsningar på internetlösningar och externa postombud.

För att återgå till ämnet betalervice har Postens bankverksamhet alltid varit ett snårigt kapitel. Efter ett regeringsbeslut 1973 hade Postbanken (tidigare Postsparbanken) avskilts från postverket och slagits ihop med Sveriges Kreditbank till en statlig storbank, PK-banken (se Bladh 1999; Andersson & Åström 2003), som dock fortsatte att samarbeta med Posten. År 1989 gick PK-banken ihop med Nordbanken och bytte namn till det senare. Under en period fanns långtgående planer på att Posten skulle inleda ett nära samarbete med Sparbanken när det gamla avtalet med PK-banken löpte ut, men dessa gick om intet (PF:s årsbok 1991), och resultatet blev att postkontoren fortsatte att fungera som ombud för Nordbanken. 1995 fick postkassörerna tillgång till och utbildning på dess datasystem för att i ännu högre grad kunna utföra alla slags banktjänster. Året därpå startades t o m en "egen" bank för postkontoren inom ramen för Nordbanken under det tidigare bekanta namnet Postbanken. Hösten 1999 stod det emellertid klart att Posten inte ville förlänga sitt avtal med Nordbanken vid dess utgång 2001 pga missnöje med ersättningen, utan att samarbetet då skulle upphöra i sin dittillsvarande form. Inte långt därefter såldes dessutom Postgirot – själva grunden för Postens betalserVICETradition – till Nordbanken/Nordea. Posten AB:s återkommande önskemål om att få starta en fullvärdig bank i egen regi beviljades aldrig. I samband med att Svensk Kassaservice bildades fick istället alla banker (och även försäkringsbolag) möjlighet att erbjuda sina kunder enklare kassatjänster den vägen.

Automatisering och datorisering löper som en röd tråd genom Postens historia sedan 1960-talet. Postgirot startade visserligen redan under mellankrigstiden men det var inte förrän i början av 60-talet som löneutbetalningar via bankbokslösa giro- eller lönekonton började användas och på så sätt blev aktuella för en bredare allmänhet. Nästa nyhet på det här området var Bankomaterna som infördes i större skala i början av 70-talet med Postbanken som en av deltagarna, och som blev online-anslutna i början av 80-talet (Bladh 1999:94ff). Elektroniska postkassamaskiner (PKM) infördes på postkontoren med start runt 1980 och ersattes på 90-talet av mer avancerade system (PKS) i takt med utbyggnaden av bankservicen. Ännu i början av 90-talet fanns det dock mindre postkontor utan anslutning till det elektroniska systemet och

<sup>89</sup>Beslutet gällde proposition 2006/07:55, "Statens ansvar för vissa betaltjänster".

<sup>90</sup>Uppgiften är hämtad från <http://www.svenskkassaservice.se/regprop.htm> 20081023.

<sup>91</sup>Jag använder dock genomgående den beteckning som gällde när intervjuerna gjordes – alltså Postcenter – där inte annat krävs för tydlighetens skull.

där all kassaredovisning och alla betalningstransaktioner utfördes manuellt, enligt rutiner som ingick i alla postkassörers grundutbildning. Vid tiden för intervjuerna, när behovet av att kunna utföra avancerade banktjänster fallit bort helt, höll Svensk Kassaservice för övrigt på att installera en ny version av PKS (varom mera längre fram). Under 90-talets senare del infördes ett intranät där kassapersonalen kunde gå in och söka aktuell information istället för att som tidigare vara hänvisade till tjocka pärmar som ofta måste uppdateras. Detta var framför allt också tiden när Posten drog i gång en storsatsning på IT, med allt från e-postgiro och datoriserade massutskick av brev<sup>92</sup> till möjligheter för kunder att spåra försändelser via Internet. Satsningen på den här typen av internetbaserade tjänster utvidgades i samband med att de traditionella postkontoren avskaffades.

Postkontorens fysiska utformning förändrades också under den period jag främst intresserar mig för här. Under 1990-talet infördes sköppen miljö på många av de större kontoren. Det betydde att skyddsglasen och "luckorna" som tidigare skilt personalen från kunderna togs bort samtidigt som man av säkerhetsskäl satte in låsbara kassalådor och automatiska sedelutmatare i kassorna. Miljön blev därmed mera banklik, vilket ju var helt i linje med Postens utökade satsning på banktjänster, och öppenheten i sig fungerade som ett led i strävan efter en tidsenlig och kundtillvärd image (jmf Mårdsjö 1996). Efter uppdelningen återinfördes emellertid skyddsglasen på Kassaservicekontoren – den här gången med luckor som över huvud taget inte gick att öppna, dels för att något behov av att kunna lämna ut och ta emot stora paket över disk inte längre fanns, dels och framför allt för att minimera överfallsrisken. Postcentrens in- och utlämningsdiskar fick däremot av nödvändighet en öppnare utformning.

Internationellt har trenden när det gäller postverksamhet varit densamma som för de flesta andra verksamheter inom offentlig sektor de senaste decennierna, dvs avregleringar och marknadisering (för översikter se Ruozzi & Anderloni 2002; Prop. 2007/08:143; PTS 2004a; PTS 2008a). Det gäller inte minst inom EU, vars gemensamma postpolitik uttalat syftar till att gradvis konkurrensutsätta postmarknaden och avskaffa kvarvarande nationella monopol (en åtgärd som ju Sverige var tidigt ute med). Konkurrensutsättningen och öppningen för privata aktörer går hand i hand med diverse uppköp och sammanslagningar – något som bl a tagit sig uttryck i att Posten AB nyligen gick samman med det delvis privatägda Post Danmark. Huruvida olika länders postväsende innefattar bank- och betalningsservice, och i så fall i vilken omfattning, skiljer sig mycket åt från land till land. Dock verkar de senaste årens allmänna utveckling på såväl post- som bankområdet ha fört med sig att det blivit vanligare att problematisera om sådan service verkligen hör till kärnverksamheten (jmf Ruozzi & Anderloni 2002; PTS 2004a).<sup>93</sup>

<sup>92</sup>Elektroniska postlösningar var dock inget helt nytt utan hade börjat introduceras så smått redan vid mitten av 1970-talet (Bladh 199:239; Kvarnström 1996:102).

<sup>93</sup>Jmf de två olika huvudlinjer som framträder i Ruozzis & Anderlonis antologi (2002): avreglering och strikt affärsmässig konkurrens resp. samhällsansvar och finansiell integration. Det är ganska uppenbart att den första linjen fått överhand i Sverige och många andra länder. Postens frångång från en samhällsansvarslinje till förmån för konkurrenslinjen noteras även av Salzer (1995) och Bladh (1999) även om den senare hör till dem som ställer sig kritiska till att en postorganisation ska syssla med bank- och liknande verksamhet. Det sistnämnda är ju också en uppfattning som uttrycks i många rapporter och offentliga utredningar om svenska Posten från den här tiden. Det kan nämnas att fackförbundet SEKO i sitt "postpolitiska program" från 2003, *Post till alla – även i framtiden*, i stort godtar detta synsätt ge-

Postkassapersonal har funnits så länge det har funnits postanstalter, men det jag här i första hand menar när jag talar om postkassörsyrket skapades i slutet av 1960-talet när verket införde en ca tiomånaders postkassörskurs som standardutbildning. Ett system med enbart postkassörer och förste postkassörer (de senare med ansvar för huvudkassan, vilket dock inte krävde någon extra utbildning) samt en postmästare som chef kom att ersätta den tidigare ordningen med mycket mer differentierade befattningar – biträden av olika slag, postexpeditörer (px), överpostexpeditörer (öpx), postassistenter (pass) osv med motsvarande olika utbildningskrav.<sup>94</sup> Längden på den nya kassörsutbildningen kortades senare och var till slut nere i ca fem månader. Det var just en sådan femmånaderskurs jag själv gick 1988-89. Innehållet bestod av praktikperioder varvade med intensiva utbildningspass om alla den här tidens arbetsuppgifter från pakettaxering och frimärkshantering till det kraftigt expanderande banktjänsteområdet; vilka regler och bestämmelser som måste följas; hur man hanterade de både elektroniska och manuella hjälpmedel som fanns att tillgå; samt en relativt ny företeelse, dagar helt ägnade åt säljträning och kundbemötande. Diverse fortbildningar för den redan befintliga kassapersonalen förekom förstås också för att hålla hela yrkeskåren uppdaterad om nyheter som ansågs särskilt viktiga. Systemet med omfattande avlönad internutbildning för kassörer på särskilda postskolor försvann helt i samband med de stora nedskärningarna i början av 1990-talet. (Mellan 1991 och -93 minskade antalet anställda inom kassaområdet med 20 % [Nissen & Olsson 1996:130], en utveckling som därefter fortsatte fram till den slutliga nedläggningen av Svensk Kassaservice.) De som anställdes senare, huvudsakligen på tillfällig basis och ofta uthyrda av företag som Proffice och Academic Work, har bara fått en kort introduktion på några veckor eller dagar, om någon alls (jmf Holmgren 2000:65). I samband med uppdelningen minskade även utbudet av fortbildningsdagar och andra möjligheter till kompetensutveckling.<sup>95</sup> Inte alla kassörer före 90-talet hade dock den längre utbildningen från början. Det var inte särskilt ovanligt att man började som timanställd inhoppare vid arbetstoppar som löne- och pensionsutbetalningar och först så småningom gick postkassörskursen för att kunna få en fast tjänst. En period, ca 1970/80-tal, kunde man som ett slags mellanting också gå en förkortad utbildning speciellt utformad för deltidskassörer. När det gäller lönesättningen baserades den länge helt på antal år i tjänsten. Vid mitten av 90-talet infördes dock ett mer individualiserat lönesystem. Befattningsbeskrivningarna slopades och ersattes delvis av olika (verksamhets)mål på såväl kollektiv som individuell nivå (jmf Holmgren 2000:63). Vad gäller titeln försvann beteckningen postkassör i och med delningen. Inom Svensk Kassaservice kallades man enbart kassör, medan linjen i övrigt har varit att inte göra någon formell skillnad mellan brevbärare och andra postcenteranställda vilket lett till en viss begreppsförvirring. De som betjänade kunder över disk på postcentren kallades t ex under en period "butikspersonal"

---

nom att betona att betalningsförmedling inte är någon självklar verksamhet för ett postföretag även om man anser att staten också i fortsättningen ska ålägga Posten att upprätthålla en samhällsomfattande kassaservice. Se vidare 4.3.

<sup>94</sup>Vissa befattningar och befördringsvägar var enbart öppna för personer med studentexamen. I Jordahl (2006:165-185) beskriver författaren Elsie Johansson och ett par av hennes f d postkollegor mer detaljerat hur den här strukturen såg ut – och hur de tog sig fram i den på 1940-50- och 60-talen.

<sup>95</sup>För Kassaservice-kassörerna var t ex det i stort sett enda som fanns vid tiden för intervjuerna något som kallades Serviceskolan (en nätbaserad genomgång av kundbemötande) samt en tredagarskurs om "Kvalitet i kundmötet".

och från 2005 skulle alla räknas som “produktionspersonal”.

Fackligt återfinns postkassapersonalen inom två förbund: SEKO (Facket för Service och Kommunikation, tidigare SF/Statsanställdas förbund) och ST (Statstjänstemannaförbundet) – alltså ett LO- och ett TCO-förbund. Bakgrunden till detta är att tidigare års postexpeditörer ofta började inom det förra och gick över till det senare om han eller hon steg i graderna till öpx eller liknande. När beteckningen postkassör togs i bruk och yrkeshierarkin plattades ut blev SF det dominerande facket, men ST hade kvar sina medlemmar och fick också nytillskott framför allt av personer med arbetsledarställning. Vid 2000-talets början hade många av dessa f d postmästare, kontorsansvariga etc. tvingats gå tillbaka till kassörsarbete som en utväg för att inte mista sin postanställning, samtidigt som merparten av de yngre kassörerna fått sluta. Därmed ökade också andelen ST-anslutna kassörer proportionellt sett.

Avslutningsvis kan kassörernas villkor när det gäller styrning och reglering grovt skisseras på följande sätt: Efter en mycket lång historia av strikt hierarkisk reglering, detaljstyrning och centraliserad kontroll av yrkesutövningen följde en drastisk avbyråkratiserings- och decentraliseringsfas vid mitten/slutet av 1980-talet, som dock medförde nya (tidstypiska) sorters styrning och kontroll framför allt på det inomorganisatoriska planet och som snart övergick i vad som närmast kan kallas återbyråkratisering (jmf 2.2.2), kanske särskilt för SK-kassörernas del.

#### 4.1.3 Läkarsekreterarna: en sentida del av vårdorganisationen

I jämförelse med sekreteraryrket som sådant, som ju har sina rötter långt tillbaka i tiden, är läkarsekreteraryrket relativt ungt. Länge gjordes de journalanteckningar som ansågs behövas av läkarna själva. Ett tidigt svenskt exempel som jag träffat på i olika sammanhang handlar om en läkare vid Umeå sjukhus som år 1922 begärde att få skrivhjälp. Detta avlogs till en början, men till slut anställdes två sekreterare (“skrivbiträden”) som läkaren själv fick lära upp. Ett ännu tidigare exempel är från 1919, då en kvinnlig assistentbefattning inrättades på Serafimerlasaretet i Stockholm “för att avlasta läkarna med skrivgöromål” (Nilsson 2006:27). Först på 1940-talet började det bli vanligt med läkarsekreterare – ofta läkarens fru eller någon person (läs: kvinna) som läkaren personligen anställde och avlönade. Utbyggnaden av det offentligt finansierade hälso- och sjukvårdssystemet under efterkrigstiden innebar att även läkarsekreteraryrket expanderade och fick delvis nya förutsättningar. Idag återfinns läkarsekreterare inom alla slags arbetsplatser och organisationer i vården – vårdcentraler och privatläkarmottagningar, sjukhusens avdelningar och kliniker, den psykiatriska öppenvården och företagshälsovården. De utför ett brett spektrum av arbetsuppgifter från journalhantering och receptionsarbete till att sammanställa budgetgrundande patientstatistik och ansvara för datasystem. Deras titel kan variera något: förutom den vanligaste beteckningen läkarsekreterare förekommer t ex medicinsk sekreterare, teamsekreterare och (inom företagshälsovården) ekonomisekreterare.

Läkarsekreterarna har sedan flera decennier tillbaka ett yrkesförbund som från 1983 fram till ganska nyligen hette *Sveriges Läkarsekreterarförbund* (LSF) men som efter ett styrelsebeslut 2008 bytte namn till *Läkarsekreterares och Sjukvårdsadministratörers Förbund*. När det bildades 1951 under namnet Läkarsekreterarnas Förening var det som en riksomfattande lokalavdelning till SKTF, alltså som en fackförening

för landstings- och kommunalanställda läkarsekreterare. En viktig orsak var att man inte ansåg sig ha fått tillräckligt stöd i utbildnings- och lönefrågor av moderförbundet. År 1967 övergick man till att bli en icke-facklig "yrkessammanslutning för sekreterare anställda vid journalarkiv och läkarexpeditioner i såväl öppen som sluten vård" (LSF:s historik, stencil från 1992). Det betydde att även statligt och privat anställda läkarsekreterare kunde ansluta sig. Förbundets emblem, i form av en liten brosch, är en gåspenna med en omslingrad orm – alltså en allusion på den klassiska läkarsymbolen. Inom det gemensamma förbundet finns särskilda sektioner för sekreterare inom företagshälsovården, för lärare på läkarsekreterarutbildningar, samt för dem som specialiserat sig på diagnoskodning. LSF har länge intresserat sig för olika former av internationellt utbyte mellan läkarsekreterare från både nordiska och andra länder. Redan 1968 hölls t ex en internationell läkarsekreterarkongress i Stockholm.

En av orsakerna till att LSF bildades var att man ville få till stånd en specialutbildning för läkarsekreterare, något som dittills hade saknats. Istället hade folk anställts efter vanlig kontorsutbildning och fått lära upp sig på plats – med det stöd som fanns att få från läkare eller äldre kollegor – när det gällde att sköta den medicinska dokumentationen (jmf Nilsson 2006:11). Från 1955 (och fram till mitten av 70-talet) anordnade Bar-Lock-institutet en ettårig utbildning speciellt för läkarsekreterare. Vid mitten av 1980-talet startades en ettårig utbildning i vårddokumentation, och 1993 fattades ett riksdagsbeslut som innebar att den skulle vara en komvux-påbyggnad efter treårigt gymnasium. Utbildningssituationen för läkarsekreterare är idag och sedan länge ganska splittrad. Det erbjuds allt från utbildningar på kvalificerad yrkesutbildnings- (KY), högskole- och universitetsnivå (inklusive, för den som vill specialisera sig vidare, kurser i sådant som diagnoskodning, informatik och pedagogik) till eftergymnasiala kurser av varierande längd och kvalitet. Vad gäller kompetensutveckling kan läkarsekreterare åtminstone i teorin (i vilken mån de faktiskt beviljas ledighet, betald eller ej, för att fortbilda sig är en annan sak) välja mellan allt från universitets- och högskolekurser till föreläsningar och utvecklingsdagar anordnade av LSF, facket, eller andra sekreterarföreningar. Ettårig vårddokumentation eller motsvarande (namnet har varierat en del) ansågs dock vara den "normala" grundutbildningen vid tiden för intervjuerna, samtidigt som det fanns och finns en strävan inom yrket, inte minst från LSF:s sida, efter att göra högskoleutbildning till norm. Något standardiserat utbildningskrav från landstingens/arbetsgivarnas sida förekommer inte. De riktlinjer för en grundutbildning som de senaste åren legat på LSF:s hemsida<sup>96</sup> innefattar svenska, engelska, medicinsk terminologi, anatomi och sjukdomslära, medicinsk dokumentation, hälso- och sjukvårdsadministration, ekonomi inkl. statistik, yrkesanpassad datorkunskap och datasäkerhet, arbetspsykologi, organisation och arbetsliv, samt ett mindre projektarbete. LSF önskar också sedan flera år tillbaka få till stånd någon form av certifiering av läkarsekreterare.

Om man ser till läkarsekreterarnas generella organisatoriska position befinner de sig utanför vårdhierarkin och långt ner i den administrativa hierarkin (jmf Gustafsson 1987). Utöver de "vanliga" läkarsekreterartjänsterna som jag koncentrerar mig på här kan en läkarsekreterare ha arbetsledaransvar över andra sekreterare och har då vanligtvis en titel som 1:e läkarsekreterare, (klinik)assistent eller expeditjonsföre-

---

<sup>96</sup><http://www.lsf.se>

ständigare. Det är dock även vanligt att en sjuksköterska eller läkare är närmaste chef över sekreterarna. Även om det (än så länge) är ovanligt förekommer det dessutom att personer som är läkarsekreterare i botten har det administrativa chefsansvaret över en hel enhet.

Fackligt är SKTF det klart dominerande förbundet för läkarsekreterare av den enkla anledningen att majoriteten arbetar inom landstinget. SKTF Läkarsekreterare startade vid millennieskiftet även ett särskilt sekreterarnätverk med en representant från varje landsting. Förutom avtals- och andra klassiska fackliga frågor arbetar man i likhet med LSF, och delvis i samverkan med dem, en hel del med att driva utbildningsfrågan.<sup>97</sup> Läkarsekreterare anställda hos privata vårdgivare är ibland organiserade i Handelstjänstemannaförbundet.

Man kan ganska lugnt säga att det svenska vårdssystemet har varit föremål för ett kontinuerligt reformerande alltifrån upp- och utbyggnaden av välfärdsstaten till senare års fokus på effektiviseringar och besparingar. Här tar jag kort upp några viktigare förändringslinjer och reformer från de senaste decennierna som haft inverkan på läkarsekreteraryrket och dess förutsättningar.

*Decentralisering* av vården var något som präglade 1980-talet med dess diskussion om den växande offentliga sektorns otymplighet och ostyrbarhet. Från landstingens sida satsade man fr o m slutet av 70-talet på ett system med basenheter, en tidig form av det sedermera allt populärare systemet med resultatenheter som gick ut på att kliniker/avdelningar, mottagningar, vårdcentraler etc. tilldelades större ansvar och befogenheter (se Borgert 1992). I samband med den här decentraliseringstrenden kom också rekryteringsbasen för chefer att förändras. I den nya hälso- och sjukvårdslagen från 1983 slopades regleringen av det administrativa ansvaret för kliniker och motsvarande eftersom man ville ge huvudmännen möjlighet att själva besluta om lämplig organisation för vården och dessutom göra det möjligt att utse andra än överläkare till klinik- eller basenhetschefer (Borgert 1992:125). Från och med nu kunde alltså även t ex sjuksköterskor och läkarsekreterare komma ifråga för att ha det administrativa chefsansvaret. Detta modifierades 1991 till att vissa typer av enheter trots allt måste ledas av en chefsöverläkare (vilket inte uteslöt att sköterskor eller liknande kunde bli chefer över mindre delar av sådana enheter; *ibid* s 125ff). I LSF:s tidning *Läkarsekreteraren* fördes under den här tiden en livlig debatt om faktiska och tänkbara konsekvenser av dessa förändringar och framför allt om olika yrkeskategoriers lämplighet som chefer. Även om förhållandet mellan läkarsekreterare och sjuksköterskor inte varit friktionsfritt tidigare heller, lades nu ännu en grund för dagens ofta konkurrenspräglade och lite ansträngda förhållande mellan dessa yrken. Som ett led i decentraliseringen kan också nämnas psykiatrireformen 1992 då många avdelningar och sjukhus för slutna psykiatrisk vård lades ner till förmån för öppenvården. Under 1980-talet byggdes också ett omfattande nät av vårdcentraler upp över landet. Denna allmänna utbyggnad av och satsning på primärvården innebar fler och nya arbetsplatser för läkarsekreterare.

En annan central tendens är vad man kan sammanfatta som *marknadiseringen* av vården: den ökande öppenheten för idéer och metoder från det privata näringslivet

<sup>97</sup>“Vill du bli läkarsekreterare eller medicinsk sekreterare? SKTF arbetar för att få till stånd en utbildning med gedigen teoretisk bas, på högskolan, som förtydligar yrkesrollen och ger större möjlighet till inflytande och fortsatt utveckling för framtidens läkarsekreterare.” Citerat 20040621 från SKTF:s hemsida . Se även t ex *Läkarsekreteraren* nr 4/02:8.

från ca mitten av 1980-talet här som i den övriga offentliga sektorn. I detta ingick många komponenter som alla hade det gemensamt att vården och dess användare omdefinierades i mer företagslika termer. En viktig komponent var införandet av "köp-sälj" eller "beställar-utförar"-modeller i många landsting (se Borgert 1992; även Bejerot 2008). Ideologiskt innebar den här tiden också ett gradvist genomslag för idén om patienterna som (allt mer krävande och aktiva) konsumenter av "produkten" hälso- och sjukvård (jmf Bejerot 2008). Som ett led i målsättningarna att öka valfriheten och konkurrensen öppnades fältet för fler privata vårdgivare. År 1993 förlorade företagshälsovården statsbidraget och blev i princip beroende av att verka på marknadens villkor för att klara ekonomin. För läkarsekreterarna innebar vårdens nya inriktning bl a att det tillkom nya tidstypiska inslag i fortbildningen och sättet att "officiellt" tala om yrket och dess utövare (se vidare 4.2.2). Fler privata vårdgivare innebar förstås också fler tänkbara arbetsgivare för läkarsekreterare, inklusive förhoppningar om bättre löner och arbetsvillkor.

En tredje betydelsefull förändringslinje är *datoriseringen* av vården: från persondatorer med ordbehandlingsprogram till de nyare "papperslösa" datorjournalssystemen och satsningar på digital diktering (som innebär att läkare och annan vårdpersonal pratar direkt in i datorn som översätter talet till text via ett röstigenkänningsprogram). Det finns även digitala system för tidbokning etc. och ökade möjligheter för patienter att kommunicera med vårdgivaren över nätet. Medan många andra förändringar och reformer bara berör läkarsekreterarna ganska indirekt är detta saker som påverkar deras arbete på ett mer påtagligt sätt, både när det gäller konkreta arbetsätt, arbetsuppgifter och arbetsmiljöaspekter och i form av krav på teoretisk kunskap om datorsystem och datalagstiftning. Vårdcentralerna/primärvården har i allmänhet varit tidigt ute med både persondatorer och datorjournaler. I vården som helhet har det dock sett väldigt olika ut när, hur och om detta införts. Flera av mina intervjupersoner, framför allt sådana som arbetade på sjukhuskliniker och avdelningar, nämnde t ex att de fortfarande skrev journalerna i vanliga ordbehandlingsprogram, dvs att man ännu inte hade något datoriserat journalssystem i egentlig mening. Det senaste som diskuteras på det här området – även om idén i sig inte är ny – är olika varianter av gemensam journal (en patient = en enda journal, som om principen drogs till sin spets skulle kunna vara åtkomlig för alla vårdgivare och följa patienten genom hela livet, vilket dock är kontroversiellt av integritetsskäl). Vad gäller röstigenkänningsdatorer återgav LSF:s tidning redan 1988 en artikel om ett försök med sådana på St. Görans sjukhus (nr 6/88). Den stora diskussionen om röststyrd diktering började däremot inte förrän ett par år in på 2000-talet om man ska gå efter intrycket i *Läkarsekreteraren*. Vid tiden för intervjuerna, våren 2005, var ämnet hur som helst högaktuellt (jmf även Ura 2005:1 s 47). Om man ser till vad som hänt därefter har det gjorts och görs många mer eller mindre lyckade försök att införa den här tekniken på olika ställen. Hotet om att sekreterarna skulle bli överflödiga har dock inte infriats. Det har även förekommit att sekreterare som sagts upp på grund av satsningar på digital diktering har fått återanställas efter en tid.<sup>98</sup>

<sup>98</sup>Carema i Värmland är kanske det tydligaste exemplet. När företaget övertog delar av närsjukvården i länet 2005 sades 14 läkarsekreterare upp just av detta skäl. Röststyrningstekniken visade sig inte fungera så som man hade hoppats, ett antal läkare valde att sluta, och flera av sekreterarna återanställdes under året som följde. Fallet följdes av SKTF-tidningen i en serie artiklar 2005-06 som finns tillgängliga på förbundets webbplats, <http://www.skftfidningen.se/>

Tillämpningen av en rad *nya styrinstrument* inom vården sedan slutet av 1980-talet är något som till stor del hänger ihop med och har underlättats (och legitimerats) av decentraliseringen av (budget)ansvar, marknadsiering och datorisering. Det handlar framför allt om olika former av ekonomistyrning (Hasselbladh 2008:59).<sup>99</sup> Här kan nämnas utvecklingen från det tidiga 90-talets "verksamhetsplanering" (se Borgert 1992) till en ökad betoning av kvalitetssäkring och kvalitetsstyrning (Bejerot & Hasselbladh 2002; Hasselbladh m fl 2008). Hit kan också räknas system för resurstilldelning som baseras på vårdenhetens faktiska, dokumenterade verksamhet, resultat eller "produktion", t ex antal patientbesök, vilka diagnoser som ställts på patienterna (diagnosrelaterade grupper, DRG)<sup>100</sup> eller hur många patienter som aktivt väljer att tillhöra en viss vårdgivare inom primärvården. Exempel på det senare är den kortlivade husläkarreformen i början av 90-talet och på senare år modeller med listning hos speciella vårdcentraler eller läkare. Gemensamt för de nya styrinstrumenten är kraven på omfattande dokumentation. Allt som allt är detta en utveckling som fört med sig många nya faktiska och potentiella arbetsuppgifter för läkarsekreterare. Principen med individualiserad lönesättning som slog igenom på bred front under 90-talet även inom vården (jmf t ex Wiklund 2007) kan förstås också räknas in bland de nya styrinstrumenten även om det åtminstone för sekreterarna skulle dröja till 90-talets senare del innan principen började tillämpas mer allmänt. Hur utvecklingen egentligen sett ut (och borde sett ut) på den här punkten är dock fortfarande omdiskuterat.<sup>101</sup> På senare år har man på många håll börjat införa kompetensstegar för läkarsekreterare där varje steg motsvarar en uppgradering av arbets- och ansvarsområden och också en uppgradering i lön. För läkarsekreterarnas del verkar det sammantaget rimligt att tala om en kontinuerlig påbyggnad eller utbyggnad av framför allt yttre, politiskt beslutade regelverk, styrsystem etc. som påverkar yrkesutövningen. Alltså ingen påtaglig "avbyråkratiseringsfas" som för Posten och dess kassörer. Att läkarsekreterare arbetar i väldigt olika typer av vårdorganisationer gör det dock svårt att uttala sig generellt om den inomorganisatoriska nivån.

Slutligen har vården liksom andra offentliga verksamheter präglats av *besparingar och nedskärningar* sedan början av 90-talet (se t ex uppgifter i *Läkarsekreteraren* nr 2/93 om den ökade arbetslösheten bland läkarsekreterare). Även om besparingarna ofta inneburit ökad arbetsbelastning för sekreterarna och uppsägningar i vissa fall har förekommit, har yrkeskårens storlek dock inte minskat sett över en längre tidsperiod. År 1989 fanns t ex 13.141 läkarsekreterare (varav 16 män) i landsting och regioner. 1994 var antalet 13.303 (14), 1999 hade det ökat till 14.978 (26) och 2004 var deras antal 15.460 (35).<sup>102</sup> En inte obetydlig ökning som dock måste ses mot bakgrund av att det även skett öknningar i yrkeskategorier som sekreterarna ger service åt, såsom läkare, sjuksköterskor och psykologer (t ex SKL 2005b:23, SKTF 1999).

<sup>99</sup>"Ekonomistyrning innebär starkt förenklat att kategorier och mått för olika kvantifierbara värden, huvudsakligen men inte enbart uttryckta i pengar, hanteras genom formella system i en organisation i syfte att påverka handlingsmönster hos chefer och anställda" (ibid).

<sup>100</sup>Begreppet tycks ha aktualiserats på allvar i Sverige 1989/90 (*Läkarsekreteraren* nr 5/90). Nummer på diagnoser förekom dock även tidigare men användes inte på riktigt samma sätt.

<sup>101</sup>Se vidare avsnitt 8.1.2.

<sup>102</sup>Siffrorna för 1989 t o m 1999 är hämtade från statistik jag fick uttagen direkt från Landstingsförbundet vid ett besök där. Siffrorna för 2004 har hämtats från "Fakta om kvinnor och män i landsting och regioner 2004" (SKL 2005b:23).

## 4.2 Avstamp II: Om yrkesval, och om officiellt förespråkade identiteter

Syftet med det här avsnittet är att utvidga bakgrundsteckningen och fungera som en övergång till nästa del genom att ta upp två saker som var och en på sitt sätt, från olika håll, har betydelse för vilka identiteter som är “möjliga” inom de två yrkena. Det ena är varför människor “blir” postkassörer eller läkarsekreterare och vilka förväntningar på och förhandsuppfattningar av yrket de bär med sig. Det andra är vilka kollektiva identiteter och identitetsberättelser som framhålls, förespråkas eller t o m föreskrivs “officiellt” – av arbetsgivare eller yrkesrelaterade organisationer – och som yrkesutövarna därmed knappast kan undgå att förhålla sig till.

### 4.2.1 Yrkesval och förväntningar

Hur kommer det sig att ganska många människor, framför allt kvinnor, i något skede av sitt liv fattat ett beslut att börja arbeta som postkassör eller läkarsekreterare? Det här avsnittet handlar om enskilda personers olika förväntningar på och förhandsuppfattning av respektive yrke, med fokus på “varför man blir x” och vad människor sagt om sitt yrkesval i (främst) mina intervjuer men också i övrigt material.<sup>103</sup> Det relateras även till vad som kommit fram på den här punkten i andra studier om administrativ service. Eftersom det finns påfallande likheter när det gäller valet av båda yrkena (liksom administrativa serviceyrken överlag), behandlar jag dem gemensamt här.

I mitt material kan man grovt urskilja tre kategorier med avseende på varförfrågan. Jag kallar dem för “de slumpmässiga”, “de bestämda” och “de pragmatiska”.

*De slumpmässiga:* Personer som inte visste riktigt vad de ville göra men råkade få se en annons, blev tipsade av någon, halkade in på en utbildning lite på måfå eller liknande – och bestämde sig för att ge yrket en chans. Sedan blev de kvar, eller återvändande kanske efter att även ha provat på något annat.

IP: Jag var hemma och var barnledig... och sen så skulle man ju ut och börja jobba lite smått. Och sen var det en kompis – det var ju många postisar på den tiden – så **det var en kompis då som tyckte att jag skulle söka det här, för han hade sett nånting. Så då gick jag till postmästaren och frågade och inga betyg, ingenting behövdes utan det var femton timmar per månad**, var liksom anställningen.

AK: Vad hade du för titel eller befattning då?

IP: Ja det var ju kassör. Eller biträde var man nog från början. Och sen så fick jag en utbildning, för detta var på... jag började på sommaren, och sen så fick jag gå en kurs som började på hösten där framigenom. Och sen blev man postkassör. *(PSK4, kvinna som börjat i yrket för över trettio år sedan)*

/D/et var väl egentligen kanske bara en slump att det blev vårdokumentation. För jag har jobbat på (industri-företag) tidigare... dels i produktionen och sen har jag jobbat på kontor administrativt då med materialhantering. Men **sen blev**

<sup>103</sup>Människors yrkesval utgör ett eget forskningsområde och hade i sig kunnat bli ämne för en ingående analys; här avser jag dock bara att visa på några vanliga eller “typiska” vägar inom de aktuella yrkena.

man ju uppsagd och så fick jag barn och var mammaledig, och hoppade från olika jobb, har varit dagbarnvårdare och lite olika städjobb och lite sådär, och sen... av en slump så var det en kompis till mig som hade gått och sa det att "det är jättekul", och jag älskar att skriva och... jaa, skriva på data och uttrycka mig i ord och sånt. Så då sökte jag! Och sen har jag då jobbat sedan (år i början av 2000-talet). (LS11, kvinna i 30-årsåldern)

*De bestämda:* Hit räknar jag människor som i någon mening var klara över att det var just detta de skulle göra, åtminstone den typen av yrke. Det kan ha berott på ett helt eget intresse för yrket som sådant – grundat på en mer eller mindre välinformerad uppfattning om det – men också (framför allt bland postkassörerna) på att det fanns andra i släkten med samma eller liknande yrke så att beslutet helt eller delvis varit traditionsstyrt. Två kassörer (båda i 60-årsåldern) som intervjuades samtidigt säger t ex så här:

Kajsa: Ja, jag gick ju realskolan och så gick jag en ettårig yrkesskola, kontorslinje, efteråt. Och sen är jag uppvuxen i (liten stad) så det fanns inte mycket jobb där. **Sen hade jag en morbror som jobbade på Posten**, han var öpj – ja, det är alltså på järnvägsposten. Inom brev då va. Så det sökte jag då i (annan stad). Så jag fick flytta hastigt och lustigt till (staden). Från början. **Och jag hade pryat på bank och jag tyckte det var rätt roligt med alla de här blanketterna.** Det fanns ju många blanketter på den tiden. /*båda skrattar*/ ... / Så på den vägen kom jag in. Och jag har ju alltid trivts alltså. Frånsett de sista tio åren, kan man väl säga. Elisabet: **Jag kom in på... min pappa var också öpj /allmänt skratt/... på den vägen. Statens kaka den var ju liten men säker på den tiden**, och det är den ju inte idag.

I de minnesberättelser Postmuseum samlade in 1997 är det åtskilliga kassörer som just går in på hur de följt familjens postala tradition från unga år. Exempelvis denna kvinna vars morfar skötte den lilla ortens posthantering och som aldrig tvekat om sitt yrkesval:

**Jag visste hela tiden att postfröken det var det jag ville bli.** Under 4 år arbetade en kvinnlig släkting som poststationsföreståndare och hon blev min läromästare. Jag fick börja som postbiträde hos henne (senare delen av 50-talet), jag var 14 år. /... / **1963 var jag äntligen vid målet JAG VAR ANSTÄLLD I KUNGLIGA POSTVERKET.** /... / 1969 var postepoken i (ort) definitivt över. /... / Jag hade sökt till postskolan och blivit antagen /... / Slumpen gjorde att det blev (stad). Idag är jag tacksam för det, för bättre utbildning och underbarare lärare kunde jag inte fått.

Men de bestämda finns alltså även bland läkarsekreterarna. En av sekreterarna jag intervjuade, en kvinna i 40-årsåldern uppvuxen i en lantbrukarfamilj, berättar följande:

IP: **Väldigt tidigt så bestämde jag mig för att bli läkarsekreterare – redan när jag var, faktiskt, tretton år.**

AK: Okej!

IP: Det var någon idé, jag såg något litet annonsblad hos sykokonsulenten där det stod läkarsekreterare – jag tog det och läste. Och ungefär då så bestämde jag mig för det. Ja, det kan låta lite märkligt men... Valde en gymnasielinje som passade bra inför fortsatta studier, och... ja, gick sedan läkarsekreterarutbildningen höstterminen (början av åttiotalet). /... / Och sen dess har jag faktiskt jobbat.

AK: Vad fick du för reaktion och så från föräldrar... kompisar... när du berättade att du hade bestämt dig?

IP: Jaa, jag var ju så ung då så de flesta tyckte väl att jag var lite tokig som redan kunde ha bestämt mig för nånting sånt /skrattar lite/

AK: Du berättade det alltså för andra och så ganska omgående?

IP: Ja, ja. Alla lärare visste om redan tidigt att jag ville bli läkarsekreterare. Näe, vad fick jag för reaktioner... De tyckte väl att... just att det var så tidigt, att man kunde ha bestämt sig för det, men, näe, **jag stod på mig, jag hade fått det för mig /skrattar lite/ så att... ja, det var ju rätt så snabbt förverkligat.** Och föräldrarna – ja, de sa inte så mycket, de var rätt så nöjda och glada... /otydligt/ kändes som ett bra yrkesval och... ja.

En annan läkarsekreterare berättar att hennes mamma som var född i början av 1900-talet ovanligt nog för sin generations kvinnor hade haft ett yrke, och varit angelägen om att dottern också skulle ha ett.<sup>104</sup> *Vilket* hade hon dock kommit fram till själv.

/E/fter realexamen som det var då, så gick jag på handelsskola hette det, med stenografi och sådana här ämnen. Och så tyckte jag det var tråkigt med bara ett vanligt sekreterarjobb, för jag var inte intresserad av ekonomi, men däremot då så har jag **alltid varit intresserad av... skriva rätt och språket och arkivering och allt sånt där, hålla på med papper** som det var på den tiden. **Och så tyckte jag det var lite tjustigt...** med läkarsekreterare, man hade knappt hört talas om det. Så då gick jag (början av sextioalet) i (stad), då var det tio veckors utbildning. (*LS1, kvinna*)

*De pragmatiska:* Hit räknar jag dem som beskriver sitt val som det bästa efter omständigheterna. Ofta är det personer som egentligen tänkt satsa på något helt annat men där planerna av någon anledning gått om intet. Ibland handlade det helt enkelt om ett behov att snabbt skaffa sig en utkomst. För kvinnornas del har ofta hänsyn till barn och familj funnits med i bilden. Att det i båda fallen rört sig om relativt korta utbildningar som ändå ledde till ett specifikt yrke nämns av många som en positiv faktor; postens utbildning var ju dessutom betald plus att man även hade möjlighet att komma in den enklare kassabiträdes- eller deltidarvägen. (Detta med utbildningen gäller för övrigt även för många av “de slumpmässiga”.) Till pragmatikerna kan väl också räknas postkassapersonal som gått över från en tidigare arbetsledarroll som ett sätt att få behålla sin postanställning.

IP: /J/ag arbetade som kontorist, på en privat firma. Och... sen blev det sämre tider – detta var i slutet av åttiotalet. Och då tänkte jag att jag skulle studera vidare, komplettera till treårigt gymnasie och därefter söka universitet. Men efter de två åren så tänkte jag att jag vill inte läsa ännu fler år, det blir väl ändå nånting att göra. Och då **fanns den här sekreterarutbildningen, vård och dokumentation, som var på ett år, som jag tyckte var lagom att ha som betänketid innan /otydligt/ universitetsstudier.**

<sup>104</sup>Att läkarsekreterarbanan över huvud taget var ett alternativ som låg nära till hands för flickor ur 40-talistgenerationen (och däromkring) vars föräldrar ville eller krävde att de skulle skaffa sig en utbildning och ett yrke framgår också bl a av berättelserna som TAM samlade in 1992. Ibland passar yrkesvalet dock då bättre att hänföra till någon av de två andra kategorierna, eftersom slumpen eller ett pragmatiskt sätt att göra det bästa av kraven hemifrån var avgörande och inte det egna intresset för läkarsekreteraryrket.

AK: Så du hade fortfarande de planerna på att fortsätta på universitetet?

IP: Ja. Och sen vet jag inte riktigt hur det blev, men... Ja alltså den här utbildningen, jag kände till att den fanns, men jag **visste inte riktigt vad det innebar** att vara läkarsekreterare. Utan det jag kom ihåg från gymnasiet, det var ju de här tanterna som jag tyckte, som gick omkring med sina kaffekannor och... /*båda skrattar lite*/ jag visste att de satt och skrev mycket... skrivmaskin... höll på med nånting så på kontorsidan. Och så tänkte jag, **i och med att jag redan var utbildad som kontorist, att det var lätt att fortsätta på inslagen bana**. Så jag gick ett år, och **efter det sökte jag ändå yrke som läkarsekreterare, och sen blev jag fast där**. (LS13, man)

Jag började arbeta som postkassör (början av 80-talet) och hade då varit hemmafru i... tio år, och fått barn, och svarade på en annons i tidningen då – jag tänkte söka mig ut – där de sökte kassörer på deltid... för pensionsutbetalningar och månadsskiften och så där... och blev uttagen efter en test. Så **det är väl inget jag alltid har gått och drömt om, utan det var lite lämpligt att inte arbeta heltid tänkte jag när jag började arbeta**.

*Längre fram i intervjun:*

Annars fick man ju **betalt under utbildningen**, så det var ju också bra. /*Kort diskussion om detta*/ Jag hade ju inte någon annan grundutbildning än vanliga skolan då så att säga, så var det ju väldigt **bra att få en utbildning, som ledde till ett yrke, och man var ju anställd då direkt**. (PPC13, kvinna)

**Jag tänkte bli bibliotekarie**, och på den tiden måste man ju ha en akademisk examen för att ö h t komma in på bibliotekshögskolan, så då läste jag in en sån, och precis när jag var färdig så hade de ändrat förutsättningarna /... / och **jag kom aldrig in, och vi flyttade och** /... / till slut blev det så här att [*mannen*] skulle börja jobba utomlands och jag stod ensam. Och då var jag **tvungen att snabbt få en utbildning som snabbt ledde till ett jobb**. Och då på den tiden var läkarsekreterarutbildningen bara en termin... det var så lämpligt. (LS9, kvinna).

Det jag tagit upp hittills handlar framför allt om hur människor beskriver sitt yrkesval i förhållande till sin livssituation som helhet. Utöver det finns förstås också skäl som har med (förväntningarna på) yrkets/arbetsuppgifternas karaktär att göra, och som förekommer i alla tre kategorierna. En del av dessa framträder ju också i citaten. Här handlar det alltså om att yrket som sådant varit attraktivt av olika anledningar. Många nämner som en bidragande eller huvudsaklig orsak helt enkelt att de ville ha den här sortens arbete för att de tyckte om att jobba med papper, pengar, språkbehandling, service etc. eller (främst kassörerna) att "träffa folk". För andra var miljön som helhet viktigare än själva arbetsuppgifterna. Flera av läkarsekreterarna berättar att de tilltalades av själva sjukhus- eller vårdmiljön. Bland dem finns både sådana som egentligen hade velat bli sjuksköterskor och sådana som inte ville ha ett direkt vårdyrke men ändå drogs till den världen, inte minst för att den handlade mer om människor och mänskliga angelägenheter än den värld man annars oftast rör sig i som "vanlig" sekreterare eller kontorist.

Jag hade väl planer på... eller ville nog gärna jobba i sjukvård – **gärna blivit sjuksköterska, men jag hade för dåliga mattebetyg**. Så det blev det inte. Så av en tillfällighet var det någon anhörig som såg en liten annons om läkarsekreterarutbildning. /... / Och det tyckte jag lät spännande så jag sökte den, och kom in. (LS5, kvinna)

AK: När du började jobba som läkarsekreterare, vad hade du för förväntningar på arbetet då, eller på yrket?

IP: Jaa... vad kan det ha varit för förväntningar då? /*tänker tillbaka*/ Jag tyckte det var jätteroligt, jag tyckte det var väldigt roligt när jag läste över huvud taget och kände väl egentligen... för det här med kontor och den biten, **sekreterarbete passade mig väl ganska bra, är** väl lite så... **Strukturerad typ antagligen** /*skrattar lite*/ som gillar lite administration och sånt. Men... När jag gick kursen, jag tyckte det var väldigt roligt, därför att **det blev inte bara torra papper liksom, utan det fanns människor i det hela**. Pappa hade ett företag där man jobbade med byggen och såna saker, och då blev det ju något helt annat – nu plötsligt skriver du om människor, och... problem, mediciner, operationer, vad det nu var, för då jobbade jag i (ort), på lasarettet där, så då blev det ju liksom mer den här sjukhusmiljön. Och det tyckte jag i och för sig var väldigt roligt, det intresserade mig, för **jag ligger nog mer åt det hållet, att ha med människor att göra. Så jag tror att jag kom väldigt rätt där** utan att egentligen veta om det när jag sökte.

AK: Jaha! Du visste inte så mycket om det liksom när du sökte då? Det var inte så att du hade kompisar eller...

IP: Nej, det var ju så att – på den tiden [*senare delen av 60-talet*] var det ju så att läkarsekreterare var... status i.

AK: Okej.

IP: **Det var mycket finare att vara läkarsekreterare än att vara vanlig sekreterare på den tiden**. Så när jag över huvud taget skickade in mina papper och sökte... så tänkte jag, jag kommer ju aldrig in, det är ju jättesvårt, för läkarsekreterare är ju något märkvärdigt då. (*LS15, kvinna*)

Flera läkarsekreterare, framför allt kvinnor med lång tid i yrket men även yngre, beskriver också som framgår av citaten att de hade en förhandsuppfattning om det som lite fint och statusbetonat (jmf Nilsson 2006). Bland de postkassörer jag intervjuat verkar yrkets "finhet" mera sällan ha spelat in för beslutet, även om en sådan uppfattning också märks bland särskilt en del av de äldre kassörerna, både kvinnor och män, och framgår ännu tydligare i äldre studier/material. Här är det istället vanligare att man betonar det säkra och trygga med en statlig anställning som bidragande skäl – en aspekt som ju också är välkänd sedan gammalt (se t ex Lundgren 1990; Salzer 1995). Båda de här uppfattningarna sammanfattas bra i ett citat från en kassör som började arbeta på den lilla hemortens postkontor som mycket ung (direkt efter realen) tidigt på 60-talet:

Jo jag tyckte nog att det var status litegrann, och som det var då, så var det ju... man var ju säker på att ha ett jobb tills man fick sin pension, det känner jag inte riktigt idag /*skrattar*/. Jo det var det, och sen... det var nog lite status då. Även om jag inte riktigt fattade det som så ung på samma sätt kanske som jag förstår att mina kollegor, de äldre gjorde. (*PSK1, kvinna*)

Vad gäller stabilitet och framtida trygghet kommer dock uppfattningar om vikten av att skaffa ett "riktigt" yrke – med en formell om än relativt kort yrkesutbildning – fram bland (särskilt äldre) läkarsekreterare lika väl som bland postkassörer.

I något fall spelade också karriärskäl i mer traditionell mening in. Det gäller främst en av de manliga postkassörerna som gick över från brevbärarsidan i slutet av 60-talet, men som även betonar status- och (på ett annat ställe i intervjun) trygghetsaspekten.

/D/et där att komma vidare... det tog ju så lång tid på brevbäringen, i alla fall på det stället där jag var då. Så det var väl ett sätt naturligtvis, och det var väl... Jag tycker man såg kassörer även då som... eh, det här med lite högre ändå, än vanlig postiljon eller brevbärare. (PPC9, man)

Att en hel del män sökte sig till kassasidan just vid den här tiden är något som också nämns av andra personer i mitt material. Det gällde inte minst sådana som tidigare arbetat inom järnvägsposten eller på andra sätt med postsortering, och som drabbats av att postnummerreformen 1968 i ett slag gjort det mesta av deras yrkeskunnande överflödigt (jmf Kvarnström 1996; Nissen & Olsson 1996; Salzer 1995:26).

För då kunde man ju sätta dit en kille från gatan i princip och sortera efter postnummer. Så många av de här äldre – jag känner många av de äldre som var öpj:ar som gick postkassörsutbildning och sen stationsmästarutbildning och sen blev arbetsledare och så där. (PSK11, man)

Detta var alltså något som förstärkte den sedan gammalt etablerade tendensen – som även funnits inom Posten – att betrakta mäns kontors- eller kassaarbete som ett tillfälligt steg på vägen mot en högre position.

Det hör slutligen till saken, vilket också antyds i ett par av utdragen, att en del av mina intervjupersoner säger sig ha haft få eller inga direkta förväntningar, alternativt en ganska missvisande förhandsuppfattning (positiv eller negativ) om vad yrket skulle innehålla och innebära. Ett par öppenhjärtiga kommentarer kan få tjäna som ytterligare illustration:

Ärligt talat visste jag inte vad det var. **Jag hade ingen aning.** Jag har aldrig varit på lasarett, jag har aldrig varit sjuk – ta i trä. Så jag trodde att det var de som satt i luckan på lasarettet och tog emot patienterna, och det är det ju delvis, men /.../. Men sen förstod jag ju att det var något annat och... Ja, som sagt var, **jag har inte ångrat det, jag tyckte det var helt okej, men från början förstod jag ingenting.** (LS7, kvinna)

/N/är jag skulle gå postkassörsutbildningen så trodde jag själv att **“det här läser jag in på fem minuter” ungefär.** Lite van att plugga och så va. Men det upptäckte jag att det gjorde jag ju faktiskt inte. **Det var mycket mer än jag trodde.** (PPC12, kvinna)

Sammanfattningsvis: för många är det kanske inte drömyrket, men ett OK alternativ. Detta tycks vara ganska typiskt för administrativ service (jmf bl a Ekström 1999; Pringle 1988; Wahlund 1994). Men inte att förglömna finns det också personer som mycket medvetet har valt den här banan. Att poängtera det senare betyder inte att jag förnekar att sådant som kön, klass, ålder/generation, bostadsort osv i hög grad spelar in för människors yrkesval, dvs för vilka yrken och arbetsuppgifter som över huvud taget kommer ifråga att överväga (jmf t ex Sörensdotter 2008). Även val som på många sätt kan beskrivas som medvetna eller frivilliga har sina bakgrundsförutsättningar och oreflekterade sidor – något som givetvis gäller för alla yrken. Det finns t ex en påtaglig ålders- eller generationsaspekt där äldre i högre grad än yngre uppfattade yrket man började inom som “ett riktigt yrke”, “lite fint”, “något stabilt för framtiden” och liknande. Även klassbakgrund, bostadsort och vilken utbildning man har kommer ibland fram här. Yrkena tycks över lag ha framstått som finare och bättre för personer från arbetar- eller jordbrukarhem, för personer uppväxta i

landsbygds- eller småstadsmiljö, och personer med relativt låg utbildning. Sist men inte minst finns det en tydlig genusaspekt. Trots likheter som att yrkesvalet ofta varit mer eller mindre slumpmässigt för båda könen och att många bara tänkt sig det som en mer eller mindre tillfällig lösning så finns det påtagliga skillnader i mäns resp. kvinnors ingångar till yrkena. För män har inträdet i postkassörsyrket i högre grad än för kvinnor setts i karriärtermer, medan valet av läkarsekreteraryrket åtminstone i andras ögon varit något avvikande som måst motiveras och försvaras. En man som närmast pga ett missförstånd kom in på en läkarsekreterarutbildning men snabbt bestämde sig för att fullfölja den, berättar t ex både om retsamma kommentarer från kompisarna och hur huvudläraren ifrågasatt om han verkligen valt rätt och t o m försökt få honom att ta ett annat arbete som han inte hade utbildning för. För de flesta kvinnor i båda yrkena tycks det ha varit mera av ett "naturligt" val, dvs inget som avvek från normen. Ofta har också familjsituationen med man och barn vägt tungt. Att könsbundna yrkesvalsnormer är sega, men också hur de tycks vara på väg att förändras, kan som avslutning få exemplifieras av vad som sades av en kvinna i 25-årsåldern på Svensk Kassaservice:

AK: Hade du någon bild av själva postkassörsyrket?

IP: Ja, det är ju sen man var liten, det här med frimärken och paket och... **det finns väl ingen liten tjej som inte har velat bli postkassöriska när hon var liten känns det som**, det är ett sånt där jobb som man... bankkassör, postkassöriska liksom. /... /

AK: Hade du några tankar på att ha det som ditt huvudsakliga jobb?

IP: Hm, näj, det tror jag nog inte att jag hade, men det... beror inte på yrket i sig, utan på att jag redan då hade påbörjat min utbildning som (tekniskt yrke) /otydligt/ så det har aldrig liksom varit min ambition, utan **jag har tidigt tänkt att läsa vidare, så att... Men yrket i sig är det ingenting fel på /skrattar lite/**. Hade jag inte pluggat vidare så hade jag kunnat tänka mig det. (PSK14, kvinna)

#### 4.2.2 Officiellt förespråkade identiteter och identitetsberättelser

Det här avsnittet handlar om de officiellt förespråkade kollektiva identiteterna och resp. yrkes centrala "identitetsberättelse", sådana de i stora drag såg ut vid tiden för intervjuerna (eller i kassörernas fall snarare *hade* sett ut tills ganska nyligen, vilket lämnat ett tomrum att fylla). Jag tar även med i beräkningen hur och när de uppkommit och fått den utformning de hade då. Berättelserna kan grovt sammanfattas som "Från regelstyrd statstjänsteman till kundserviceinriktad säljare" resp. "Från underordnad maskinskriverska och doktors passopp till 'framtidens läkarsekreterare', expert på datoriserad vårddokumentation och patientadministration".

Med Jenkins' begrepp handlar det här först och främst om *kollektiva* identiteter. Läkarsekreterarnas officiellt förespråkade identitet kommer huvudsakligen inifrån yrket, från dess egna företrädare (främst LSF, även facket/SKTF).<sup>105</sup> Den är därför

<sup>105</sup>Man kan visserligen ana en relativt stor samsyn på den här punkten bland *alla* slags "officiella" instanser (alltså inkl. arbetsgivare) i *den mån dessa/deras företrädare inte ansluter sig till den alternativa uppfattningen att yrket är på utdöende* och därmed inte värt att satsa på. Ett exempel är min intervju med en företrädare för Landstingsförbundet (våren 2004) som bl a sa att facket och Lf är ganska överens på central nivå om utbildning och utveckling av yrkesrollen. Samsynen avspeglas också i exempel när man från arbetsgivarhåll tagit initiativ vad gäller sekreterarnas utbildning och framtida yrkesroll,

att betrakta som i första hand en *gruppidentifikation*.<sup>106</sup> Som sådan används den även som grund för kategoriseringar – både utåt, t ex i jämförande beskrivningar av andra yrken, och inåt, för att bedöma om läkarsekreterare lever upp till dess standard. I kassörernas fall kommer den huvudsakligen från arbetsgivaren och är alltså i första hand en *kategori* (dvs externt påförd), men i den mån den accepteras av kassörerna fungerar den även som en gruppidentifikation. I egenskap av etiketter eller ett slags abstrakta ideal är de officiellt förespråkade identiteterna också *nominella* identiteter som stöts och blöts mot såväl individuella yrkesutövarers som yrkeskollektivens faktiska erfarenheter.

En viktig bakgrundsförutsättning är att postkassörers och läkarsekreterares identiteter och identitetsberättelser ingår i (och därför delvis måste ses mot bakgrund av) mer övergripande berättelser om Posten/postväsendet respektive vården/vårdssystemet.<sup>107</sup> Dessa berättas *både* inom de berörda yrkena, organisationerna och verksamheterna *och* av människor, organisationer etc. i det omgivande samhället. Berättelser om såväl Posten som vården handlar mycket om deras historiska roller socialt och kulturellt/symboliskt, för nations- och välfärdsstatsbyggandet, moderniseringen av Sverige och tillhandahållandet av en stabil infrastruktur (med postkontor resp. sjukhus, läkarmottagningar och vårdcentraler som viktig gränssyta mot allmänheten). Här hör det till saken att medan postens kassapersonal ända fram till 1990-talet haft en given plats i berättelser om Posten (såväl interna som externa) så har läkarsekreterarnas aldrig på samma sätt haft en självklar plats i andras berättelser om vården. Det senare är säkerligen en anledning till varför läkarsekreterarnas viktigaste officiellt förespråkade identitetsberättelse formulerats av företrädare för yrket själva – något jag ska återkomma till mot slutet av avhandlingen. Det kan nämnas att just begreppet identitet används i tidningen *Läkarsekreteraren* under hela den period jag har studerat närmare, alltså redan i början av 1980-talet.<sup>108</sup>

Eva Silvén's begrepp "integrera" och "separera" passar bra för att beskriva hur de officiella identitetsberättelserna – så som de framträder i (främst) *Läkarsekreteraren* och *Postfolkets årsbok* – förhåller sig till det historiska arvet.

För postkassörernas del kan man märka en spänningsfylld förskjutning från en integrerande berättelse där det är viktigt att organisationens långa historia och tradition tas tillvara till en separerande berättelse där det är viktigare att frigöra sig från det förflutna och osentimentalt vända sig mot framtiden. Denna gäller Posten som helhet *inklusive* kassörerna och handlar hela tiden om en utveckling från stelt byråkratiskt statsverk eller "myndighet" till marknadsanpassat, tekniskt uppdaterat,

---

såsom projektet "Vårdadministrativt stöd" (Trygghetsfonden/Thulin m fl 2002). Detta motsäger dock inte min huvudpoäng.

<sup>106</sup> Detta motsvarar också ungefär Heggens (2008) begrepp "professionsidentitet", som han använder om professioners/yrkens "institutionella självförståelse och självpresentation". Även han utgår (delvis) från Jenkins.

<sup>107</sup> Om "Vården" som en sorts generaliserad – och högt värderad – identifikationspunkt för dem som arbetar där, se Wiklund (2007)

<sup>108</sup> Frågan om yrkesidentitet blev därtill extra aktuell 1989 sedan läkaren Jerzy Einhorn framhållit sekreterarnas viktiga roll i *Läkartidningen*. En sekreterare och en läkare skrev därefter en artikel i samma tidning med rubriken "Slå vakt om läkarsekreterarens identitet!". Se *Läkarsekreteraren* nr 5/90:150ff; även Nilsson (2006:50).

modernt, flexibelt företag.<sup>109</sup> En berättelse där man till slut också kan tala om separation även i en annan mer "funktionell" bemärkelse i och med att betalningsbiten och kassörsarbetet så småningom utdefinieras från kärnverksamheten. Parallellt med förskjutningen från integrering till separation kan man märka en motsvarande spänningsfylld förskjutning av den officiella berättelsen från större betoning av människorna i verksamheten, Postens sociala ansvar etc. till en mer "marknadsteknokratisk" tonvikt på konkurrenskraft, lönsamhet, att hänga med i IT-svängen osv. Den kassörsidentitet som förespråkas är dock hela tiden från början/mitten av 80-talet fram till uppdelningen – trots förskjutningar i linje med utvecklingen av berättelsen – en marknadsanpassad, kundserviceinriktad försäljaridentitet. Efter uppdelningen återstår i princip bara marknadsanpassningen i mycket krass mening plus en ganska krampaktigt uppehållen betoning av kundservice, men i många avseenden mest av allt ett tomrum.

Det är också värt att poängtera att *huvuddragen* i den grundberättelse om Postens samtida och framtida utveckling som ledningen utgår från under *hela* den undersökta perioden kom på plats redan i början av 1980-talet (något som för övrigt också gäller för läkarsekreterarnas officiella identitetsberättelse). En offensiv satsning på att postkontoren skulle tillhandahålla ett bredare tjänsteutbud och utvidgad service startade mot slutet av 1970-talet, och motiverades med att detta var nödvändigt för att klara konkurrensen i framtidens samhälle. Det hänvisades i sammanhanget mycket till diverse framtidsforskare och framtidsstudier; ett fenomen som blomstrade på 70-talet. I september 1981 körde Posten (tillsammans med PK-banken och Postgirot) igång en kundkampanj för sina betal- och banktjänster under namnet 4P. Det fjärde P stod för personalen, som man ville satsa på genom en intern kampanj med tydlig inriktning på yrkesidentiteten. Årskrönikan berättar att

Postverket ville som arbetsgivare visa sin uppskattning av kassapersonalen, höja postkassörsyrkets status och få kassörerna att inse att deras kunskaper är viktiga. (Postfolkets årsbok 1981:28)

Redan året innan hade man på en konferens med företrädare för ledning och personalorganisationer slagit fast att "alla anställda är marknadsförare" (ibid s 20).

Som antyddes ovan hade vad man skulle kunna kalla en framtidsforskardiskurs fått fäste i Postverkets ideologi *innan* 80-talets och 90-talets allt mer uttalat marknadsfokuserade managementdiskurs(er) slog igenom. Den förra var inte lika strikt marknadsinriktad (även om det i och för sig talades mycket om konkurrens) utan betonade framför allt datorisering och teknikens roll, men mycket av grunden till vad som sedan lades redan där. Det hör även till bakgrunden att det ännu tidigare – fr o m åren runt 1950 – förekom en PR-diskurs influerad av amerikanskt public relations-tänkande, som bl a företrädades av Postverkets dåvarande informationsdirektör Egon Jonsson (se t ex Postfolkets årsbok för 1981 och 1984). Här kan man anknyta till vissa tidigare studier där det framgår att 1980-talets kund- och service-tänkande inom postväsendet (och även bankväsendet) – inklusive kritik mot dettas avigsidor – inte var något fullt så nytt som man lätt kan tro (Bladh 1999; Forssell 1992; Lundgren 1990; Postfolkets årsbok för 2004). Anlitandet av konsultföretaget

<sup>109</sup>Ett uttryck som anammades i början/mitten av 80-talet var "Från myndighet till marknadsföretag". Detta blev också titeln på en bok (Jogevall 1994). Se även Löfgren (2003), Nissen (1996) och Salzer (1995).

INDEVO 1983 utgjorde dock ett första *större* "brott" mot etablerade yrkesidentiteter och identitetsberättelser inom Postverket genom att en allmänt tuffare och mer uttalat marknadsinriktad retorik vann insteg i verket (jmf 4.1.2); något som dock länge dämpades av ledningens även fortsättningsvis mer integrerande stil.

Under 1980- och 90-talen talas det mycket från ledningshåll om att ta tillvara och vidareutveckla kassörernas (liksom andra anställdas) värdefulla kunskaper och kompetens. Detta är på många sätt i linje med den integrerande stilen, inte minst genom att man då smidigt kan införliva en tidstypisk kompetensdiskurs. Ju mer man betonar negativa sidor hos "gamla" egenskaper, kunskaper osv och vikten av att förvandla dessa (och sig själva och hela verksamheten) till något nytt, desto mer separerande blir det förstås ändå. Den spänningsfyllda förskjutningen från integrering till separering och från en mer socialt och människoinriktad till en mer marknadsteknokratisk hållning framgår särskilt tydligt i texter och studier från 90-talets senare hälft. Samtidigt som det talas om "Ett Posten" som ska behålla eller återta sin plats i svenska folkets medvetande, kritiseras "det gamla" på sätt som gör det svårt att se vad som egentligen skulle gå att bygga vidare på. Mycket ses som negativt i sig, annat som oförenligt med marknadens krav eller den allmänna samhällsutvecklingen. Flera projekt och initiativ som berörde kassörerna var aktuella vid den här tiden. Ett var det tidigare nämnda "2000-talets arbetsplats" som bl a syftade till att göra kassörernas arbete mer självständigt, flexibelt, kundinriktat och modernt (Salzer 1995:43ff; Mårdsjö 1996; Holmgren 2000:65f, 75). Ett annat handlade om tydligare profilering, inte bara av kontoren utan också av kassörerna (jmf Mårdsjö 1996; även Salzer 1995:92f). Det fanns också en utbildningssatsning på "2000-talets kassörer". Karin Mårdsjö ger en inblick i arbetet med denna, som antyder en tidstypisk problematisering av de anställdas hela identitet:

Många postkassörer är kvinnor i 40-50-årsåldern. Enligt den utbildningsansvariga behöver de stöd för att utveckla sitt självförtroende, vare sig de ska vara kvar i företaget eller söka sig utanför. Därför innefattar satsningen "2000-talets kassörer" också sådana moment som mental träning/personlig utveckling, kommunikation och friskvård. Att utveckla en mer positiv bild av sig själv, personligen och i sin yrkesroll, beskrevs som en väsentlig del av utbildningens mål. (Mårdsjö 1996:158)

Så här kunde det låta i en text (från personalchefen) om kassörsyrkets framtid från slutet av 1995, en tid när neddragningarna var i full gång samtidigt som idén om inträdet i ett informationssamhälle hade slagit igenom på riktigt bred front i den offentliga debatten:

Världen förändras. Fortare och fortare går det. Många av oss har svårt att hänga med, särskilt känslomässigt. /.../ Vi lever i ett epokskifte. /.../ Informations-samhället kräver nya arbets- och anställningsformer med stort inslag av flexibilitet. /.../ Begreppet anställningstrygghet börjar förlora sin mening medan anställningsbarheten blir allt viktigare. /.../ *Arbetsinnehållet* i form av tjänsterna som vi arbetar med och erbjuder kunderna utvecklas säkert i takt med tiden. Men utvecklingen när det gäller arbetsformerna – *hur* vi arbetar – är mera tveksam. Strävsamhet och lydnad är tveksamma dygder i informationssamhället medan ansvarstagandet och de egna initiativen blir allt viktigare. Flexibiliteten i arbetslivet runt omkring oss påverkar oss i dubbel mening. Dels kan vi själva svårigen ställa oss vid sidan av en utveckling som präglar samhället omkring oss, dels

innebär förändringarna att våra kunder ändrar beteende och har behov av oss för andra tjänster och vid andra tider än vi är vana vid. (*Flexibla arbetsformer – Postkassörsjobbet i omvandling*, 1995)

I texten refereras till den då högaktuella IT-kommissionen. Den betonar också ledarskapets betydelse för ett positivt förändringsarbete och vikten av att kartlägga postkontorens kundunderlag för att anpassa bemanningen. Vad texten framför allt "gör" är att dels ifrågasätta kassörernas tidigare förhållningssätt, kompetenser och arbetssätt såsom föråldrade, dels bädda för och bidra till frikopplingen av postkassören från sin tidigare fasta position och givna roll i organisationen. Inte minst på den sista punkten representerar den därmed en viktig tendens inom Posten från mitten av 90-talet och framåt.

Läkarsekreterarna har inte på samma sätt som Posten och postkassörerna en lång tradition att förhålla sig till. Det "officiella" förhållningssättet till yrkets ganska korta historia är strängt taget mer separerande än integrerande (även om ett sådant påstående behöver nyanseras). Där finns en påtaglig stolthet över yrket som inkluderar ett intresse för dess historia och bl a tar sig uttryck i *Läkarsekreterarens* återkommande historiska översikter. Samtidigt präglas hållningen mycket av en framåtblickande kampanda som kan sammanfattas "tänk så dåliga och omoderna villkor vi hade förr – men vi är fortfarande inte uppskattade efter förtjänst så det gäller att hela tiden se framåt och sträva på för en bättre situation och en självklar framtid för yrket inom vården".<sup>110</sup> Vad som framför allt problematiseras som kopplat till det gamla och negativa är läkarsekreterarnas traditionella huvuduppgift att skriva journaler, liksom det historiska arvet av att befinna sig i en underordnad (kvinno)roll där man förväntas vara följsam mot läkarens minsta vink. Diskussioner om detta hamnar lätt en kategorisering i den gamla resp. den nya sortens sekreterare, där den officiella hållningen (jmf nedan) inte särskilt förvånande är att främja den senare.

Om det officiella förhållningssättet kan beskrivas som i stor utsträckning separerande är kontinuiteten dock stor i ett annat avseende. Huvudberättelsen med åtföljande förespråkad sekreteraridentitet ser i sina grunddrag likadan ut i början av 2000-talet som den hade gjort tjugo år tidigare. De förutsättningar som berättelsen byggdes upp kring och fortfarande bygger på slogs fast redan i början av 1980-talet, i samband med kontorsdatoriseringsdebatten. Följande citat från *Läkarsekreterarens* referat av en paneldebatt våren 1982 är typiskt:

Jo, så långt har det gått i samhället idag att vi inte som enskild yrkesgrupp kan stoppa utvecklingen. Vi måste istället skaffa oss kunskap om den framtida yrkesrollen, lära oss så mycket som möjligt så att datan inte är något främmande när den kommer. /.../ Det är när vi har bristande kunskaper och utbildning vi blir rädda och gömmer oss och på så sätt medverkar vi själva till att ta död på vårt yrke i stället för att profilera oss. Vi måste våga sticka fram hakan och visa att vi är en välutbildad yrkesgrupp med stort kunnande och att vi med en anorlunda utbildning i framtiden är beredda att åta oss de kvalificerade och nya arbetsuppgifter som det innebär. (*Läkarsekreteraren* nr 5/82:105)

En principiellt positiv inställning till ny teknik och nya arbetsuppgifter införlivas här på ett smidigt sätt med LSF:s traditionella uppgift att arbeta för bättre utbild-

<sup>110</sup>Jmf det liknande förhållningssättet inom barnmorskeyrket som beskrivs i Fältholm (1998 paper E).

ning och lön. Under huvudrubriken “Utvecklingen går inte att komma undan” står följande vision (utformad på en utvecklingskonferens för läns- och lokalavdelningar samt förbundsstyrelsen) att läsa nästan femton år senare:

**Visioner för Sveriges Läkarsekreterarförbund** Vårt yrkesförbund representerar en yrkeskår i stark förändring. Framtiden inrymmer såväl hot som möjligheter. Gamla arbetsmönster försvinner och nya kvalificerade tjänster efterfrågas. Läkarsekreteraren har en viktig funktion att fylla i morgondagens sjukvårdsorganisation. För att nå dit vill vi arbeta för:

- en breddning av yrkesidentiteten för att möta den moderna hälso- och sjukvårdens behov av administrativa tjänster
- att yrkeskåren blir en självklar centralgestalt i ansvaret för och utvecklingen av IT i hälso- och sjukvården
- att tillskapa en kvalificerad grund- och fortbildning på hög nivå för att möta morgondagens krav
- att modernisera kårens namn i takt med att yrket förändras

(Läkarsekreteraren nr 10/96:5)

Grundinnehållet och tonen är sig påfallande lika även om vissa saker specificerats.

För läkarsekreterarna innebar vårdens ökande marknadsinriktning under 1980- och 90-talen, som tidigare nämnts, att det tillkom nya inslag i fortbildningen och sättet att tala om yrket. Denna utveckling är tydligt märkbar i *Läkarsekreteraren*. Här kan nämnas en ökad tonvikt från LSF:s sida på kommunikation och social kompetens liksom att kunna marknadsföra sig själv (och i viss mån hela verksamheten, åtminstone när det gällde företagshälsans sekreterare); på ekonomiskt nyttotänkande; och kanske framför allt på individens ansvar för sin egen (arbets)situation i en värld av hårdnande konkurrens. Husläkarreformen i början av 90-talet gav vidare upphov till en livlig diskussion inom förbundet; man framhöll bl a kvalitetsfrågor som viktigt och en uppgift att ta sig an för sekreterarna då detta var något som annars knappast skulle fungera på små husläkarmottagningar (t ex *Läkarsekreteraren* nr 8/93 och nr 3/94:2). Det växande intresset för och kraven på kvalitetssäkring inom vården är bara en av många källor till nya potentiella och aktuella arbetsuppgifter för läkarsekreterare, framför allt då sådana relaterade till (digital) dokumentation, patientadministration och statistik men även t ex mer allmän organisatorisk administration. Allt detta har underblåst debatten om “vem som ska göra vad i vården”, en diskussion som funnits länge<sup>111</sup> men som blev särskilt livlig runt millennieskiftet när läkarnas administrationsbörda började ifrågasättas på allvar (jmf Nilsson 2006:44ff; även t ex Trygghetsfonden/Thulin m fl 2002:3) och fick ytterligare bränsle av två utförliga rapporter om läkares och sjuksköterskors resp. sekreterares och undersköterskors arbetsfördelning och uppgifter (SKL 2004; SKL 2005a). Den “officiella” läkarsekreterarlinjen har dock genom alla förändringar och debatter hela tiden varit den som

<sup>111</sup>Det framgår av mitt material och tidigare forskning att viss konkurrens om arbetsuppgifter mellan främst sjuksköterskor och läkarsekreterare har förekommit ända sedan det senare yrket började ta form. Den mer allmänna frågan om arbetsfördelningen mellan olika yrken när det gäller hälso- och sjukvårdens “kontorsarbetsuppgifter” har på samma sätt alltid varit mer eller mindre aktuell. Den uppmärksammades t ex i samband med dataeffektutredningen (se DsA 1983:5, som tar upp bl a läkarsekreterares dåtida och framtida arbetssituation ganska ingående). Ett annat exempel är att det i slutet av 80-talet gjordes en överenskommelse mellan SKTF och sjuksköterskefacket om fördelningen av arbetsuppgifter som gick under det talande namnet “Vem gör vad inom hälso- och sjukvården”.

citerades ovan – på senare år förstärkt med en ännu tydligare tonvikt på “rätt” arbetsfördelning, uppbackad med framför allt ekonomiska effektivitetsargument.

Ett relativt billigt sätt att komma till rätta med en del av resursslöseriet /... / är att låta personalen arbeta med det den är utbildad till – låt doktorn och sjuksköterskan ta hand om patienten så tar vi läkarsekreterare hand om den medicinska dokumentationen och administrationen. (*Läkarsekreteraren* nr 3/00:3f)<sup>112</sup>

I läkarsekreterarnas officiellt förespråkade identitet finns också en aspekt som handlar om vikten av att ha, och att utåt förknippas med, ett pålitligt etiskt förhållningssätt. Även om det vid tiden för intervjuerna inte fanns några formella yrkesgemensamma etikregler specifikt för läkarsekreterare så fördes sedan länge en etikdiskussion inom LSF (som spädades på av men långt ifrån enbart var knuten till den digitala utvecklingen). I *Läkarsekreteraren* nr 10/97:4 refererades t ex EFMSA:s (European Federation of Medical Secretary Associations) förslag till etiska regler.<sup>113</sup> I nr 5/05:21 återges de etikregler för kodare som utarbetats och nyligen hade antagits av LSF:s rikssektion för diagnoskodning. Förutom mer allmänna punkter som handlar om att inte agera oärligt i någon del av yrkesutövningen; att hålla sig till föreskrivna kodningsprinciper; och att upprätthålla, utveckla, och bistå andra professioner med sin kompetens; ska kodarna även “/s/tödja läkare och ekonomer i deras arbete och på så sätt motarbeta oetisk kodning, man väljer inte huvuddiagnos efter det tillstånd som har högst DRG-vikt” (dvs högst ekonomiskt värde för vårdenheten).

Sammanfattningsvis kan man säga att vad som erbjudits kassörerna främst är en “marknadsanpassad” identitet medan läkarsekreterarnas främst är en “expertidentitet” eller “professionaliserad” identitet (om än med vissa marknadsanpassade inslag). Skillnaden avspeglar i viss mån deras olika ursprung: expertis och professionalisering är ju sådant som gärna framhålls inifrån ett yrke medan marknadsanpassning är ganska typiskt att betona från arbetsgivarhåll. Båda kan dock ses som “moderna/modernisera(n)de” identiteter, knutna till olika aktuella diskurser och till större berättelser om organisationers, yrkens, människors och samhällets utveckling. Ämnen som aktualiseras i dessa diskurser och berättelser är sådant som demokratisering i bred mening; marknadisering; datorisering; den ökande betydelsen av kunskap och kompetens; professionalisering; individens ansvar; och problemet att finna en försvarbar plats i det samtida föränderliga samhället. Det är också märkbart i mitt bakgrundsmaterial hur samma begrepp och anknytningar till större berättelser och diskurser spelar in för båda yrkena och inte sällan dyker upp på båda ställena ungefär samtidigt.<sup>114</sup> Ofta handlar det då om introduktioner av diskurser från områden som

<sup>112</sup>Jmf SKTF:s mål för sekreterarna “/a/tt administrativa arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård överförs till administrativt utbildad personal – för att nå långsiktighet och därmed en större kostnadseffektivitet.” (*SKTF Läkarsekreterare Aktuellt* nr 1/02:3)

<sup>113</sup>Dessa byggde i sin tur på “Etiska retningslinjer för medlemmer av Norsk Helsesekretærforbund” (ibid).

<sup>114</sup>I mycket grova drag: det tidiga 80-talets (kontors)datoriseringsdebatt och funderingar och förutsägelser om det framtida informationssamhället kom under årens lopp att följas av ökande intresse för service, kommunikation, att sätta (tilltänkt allt mer aktiva och kunniga) postkunder resp. patienter i centrum (där en diskurs om brukarnas eller allmänhetens inflytande under 90-talet får allt större konkurrens av en diskurs om [valfrihets]krävande kunder/konsumenter), marknadsföring (inkl. av sig själv), förändringsvilja, ledarskap, kvalitet, social kompetens, lärande och kompetensutveckling. Fr o

dittills varit ganska främmande för yrkena och verksamheterna ifråga. Det framgår också att det i ganska stor utsträckning är samma typ av konsulter, framgångsrika personer, framtidsforskare osv som anlitas som föreläsare på utbildningsdagar och refereras i texterna när det gäller dessa ämnen.

---

m mitten av 90-talet, i samband med genomslaget för Internet, framträder dessutom åter diskussioner om IT-samhälle och datoriseringens konsekvenser som högaktuella efter att i någon mån – om än aldrig helt – ha kommit i skymundan en period.



## Del III



## 5 ARBETSUPPGIFTERNA

En positiv identitet bygger exempelvis på att få göra rätt arbetsuppgifter på ett sätt som yrkesutövaren själv bestämmer. (Liljegren 2008:46)

Avsikten med det här kapitlet är att ge en bild av de arbetsuppgifter som utifrån intervjuer och annat material framstår som vanliga eller viktiga i yrkena och som alltså kan sägas vara centrala för skapandet av yrkesidentitet.<sup>115</sup> Fokus ligger på hur dessa uppgifter beskrivs och diskuteras av yrkesutövarna själva, och inte minst om de uppfattas som kontroversiella eller ej. Även sådant som på ytan kan verka vardagligt eller banalt kan vid närmare granskning visa sig vara ytterst värdeladdat och föremål för stora meningsskiljaktigheter. Arbetsuppgifterna utgör ofrånkomligen ett slags kärna i yrkesutövningen och kapitlet är därför i viss mån tänkt att fungera som referenspunkt för de kommande kapitlen. Med tanke på det är beskrivningar och citat ganska utförliga.

### 5.1 Läkarsekreterarna

Läkarsekreterarnas arbetsuppgifter varierar mycket och innehåller bl a utskrift av patientjournaler och andra medicinska dokument efter diktat, remisshantering, diagnosklassificering, statistikuttag, utbildnings- och systemansvar, kvalitetssäkring, budget- och kostnadsuppföljning, arkivarbete (vilket bl a innebär att ha kunskap om gällande lagstiftning inom hälso- och sjukvården), receptionsarbete och inköp. Personal-, ekonomi- och löneadministration kan också ingå i läkarsekreterarens arbetsuppgifter. Läkarsekreterare innehar också chefspositioner på olika nivåer.

Läkarsekreteraren är specialisten på medicinsk dokumentation, skrivregler och att hon/han håller sig informerad om nyheter och förändringar i språket. Då sjukvården mer och mer övergår till att datorisera den medicinska dokumentationen är läkarsekreteraren den som ofta har både utbildnings- och systemansvar avseende de olika vårdadministrativa systemen på arbetsplatsen. (Från LSF:s hemsida 2008-09-16)<sup>116</sup>

Alla läkarsekreterare gör naturligtvis inte allt detta. Inom yrket återfinns hela skalan från de snävt specialiserade till de verkliga mångsysslarna. Men för att ytterligare visa på bredden inom yrket, och på att den här omfattande och kanske lite idealiserade beskrivningen faktiskt kan motsvara åtminstone en del sekreterares arbete ganska väl, vill jag passa på att återge ett utdrag från en av mina intervjuer:

<sup>115</sup>Syftet är med andra ord inte att ge en uttömmande redogörelse för *alla* olika arbetsuppgifter som mina intervjupersoner beskrivit eller som kan förekomma och har förekommit i yrkena. Uppgifterna presenteras i en ungefärlig "viktighetsordning" utifrån hur de framträder i mitt material, med de mer centrala först. Undantaget är "extraservicen", dvs sådant som inte ingår i de egentliga (formella) arbetsuppgifterna, som jag har valt att ta upp sist för båda yrkena trots att beskrivningar av detta är ett tungt inslag i intervjuer etc.

<sup>116</sup><http://www.lsf.se/extern/arbetsuppgifter.htm>

För det första så sköter jag lönerna här, i ett datasystem som heter XX. Sen sköter jag beställningar av varor, och det gör jag i ett annat system /*skrattar lite*/. Sen så mottagarkontrollerar jag inkommande fakturor, och kontobestämmer dem, och det gör vi i ett system som heter XX. Sen hör det till posten så klart, att ta hand om. . . sen så ankomstregistrerar vi patienterna i vårt patientsystem. Och så är det övrigt kassaarbete då ja, utfärdande av frikort och insättningar till kassaservice. Sen tidbokat jag för de behandlare som inte behärskar det systemet. De flesta gör det själv, jag fick lära dem för att det är lite enklare då. Sen har jag ju telefonservice till allmänheten och patienterna – och så svarar jag i telefon för så gott som alla behandlare. . . ringer återbud om det behövs. Jag för statistik, jag gör PowerPoint-presentationer för både min chef här och vår läkare, de har föreläsningar. Jaha – sen har jag viss egen. . . vänta nu ska vi se här.

Viss utskrift för (namn) som är läkaren då, i egenskap av chefsöverläkare / . . . /. Sen har jag journalskrivning för behandlare och en läkare. . . Sen har jag remissregistrering i (datasystem) och så har jag koppling av den här remissen till nybesök som också görs. . . Remissvar. . . Sen sätter jag diagnoser och det gör vi i ett system som heter XX. Sen har jag diverse intyg som körkortsyntyg, läkarintyg, brev, kallelser. . . Utskrift av intervjuer som vi gör med våra patienter då, som ett led / . . . /. Jaha! Sen skriver jag miljörondsprotokoll och arbetsplats-träffsprotokoll. . . Sen håller jag ordning i journalerna så klart – det måste man göra – hämtar rek, skickar rek, faxar, kopierar. . . Det enda jag inte gör som är på enheten, det är att jag är handledare för (verksamhet), i ett projekt om bättre remisshantering. Och så börjar jag ju min högskoleutbildning snart då. Och sen har jag planerat PowerPoint-utbildning för (organisationen):s sekreterare i höst. (LS8, kvinna)

### 5.1.1 Journalskrivningen

Att skriva journaler är att få människors “mitt livs novell” till sig, men mycket mer dramatisk och med glädje, sorg, liv och död. (*Ur berättelse inskickad till TAM*)

Detta är en arbetsuppgift som närmast kan beskrivas som yrkets kontroversiella grundval. Att skriva ut patientjournaler och närbesläktade anteckningar<sup>117</sup> efter läkares (och numera även annan vårdpersonals) diktat har alltid utgjort och utgör fortfarande en betydande del av de allra flesta läkarsekreterares arbete. Journalskrivningen är det värdeladdade nav – eller med diskursteoretiska termer den nodalpunkt – kring vilken diskussioner om yrkets innehåll och utveckling nästan oundvikligen kretsar. Den är ofta tämligen nedvärderad både internt och externt: att “bara skriva journaler” blir symbolen för yrkets enformighet och ses som en orsak till dess låga status och ett hinder för personlig lika väl som kollektiv yrkesutveckling.

*/J/ag tror väl att de försöker väl hela tiden få upp statusen på det, men jag undrar om man får det nån gång. . . På nåt sätt så tror jag att läkarsekreterare, det är förknippat med någon som sitter och skriver journaler. Jag tror det. (LS14, kvinna)*

*/V/issa. . . vill ju sitta kvar bara och skriva sina journaler, ingenting annat. Att det är det man alltid har gjort och det man kan och känner att man klarar av. Att man inte är intresserad av. . . nånting annat.*

<sup>117</sup>T ex operationsberättelser, epikriser osv. “Journalskrivning” fungerar dock här som sammanfattande beteckning, så som det ofta används av läkarsekreterarna själva.

AK: Är det en vanlig uppfattning bland läkarsekreterare tycker du?

IP: **Särskilt äldre.** Och det är väldigt hög medelålder på läkarsekreterare. (LS13, man)

Men den är också något många läkarsekreterare tycker är en rolig och intressant del av arbetet<sup>118</sup> - en källa till arbetsglädje, yrkesstolthet och lärande, om än kanske inte det enda man vill syssla med. (En aning paradoxalt är det flera av intervju-personerna som ger uttryck både för den mycket positiva och den mycket negativa uppfattningen om journalskrivning.)

AK: Vad skulle du säga är det bästa med ditt jobb?

IP: Nå det är så roligt så att man... jag tröttnar **aldrig**. Det säger alla som är läkarsekreterare, att de tycker det är så roligt. **För det första skriva en journal är ju kul. För att de är ju aldrig lika varann.** En patient lägger fram ett problem, och doktorn talar om vad han hittar när han undersöker patienten. Och sen så... sammanfattningen av det hela, den kan man ju nästan **själv** uttyda. För de symptomen och de fynden, det blir det **här**. Så **det är ju spännande, det är ett lärande jämt.** Nya mediciner och nya läkare, nya ord.

*Längre fram i intervjun:*

IP: Jag är ju intresserad av att det ska **bli** ett statusyrke. Men det är ju lönen helt enkelt, det blev fel från början. För det är **inte** ett kvalificerat jobb... det är det **inte**.

AK: Vad tror du det beror på i så fall att det... .

IP: ... Näj, det blev fel från början helt enkelt. Men **det var aldrig nån som förstod... hur duktiga vi var. Och det säger ju de som ska försöka skriva journaler, de kan ju inte det.** De vet ju inte vad de pratar om över huvud taget. **Det är ju ett fackspråk!** (LS1, kvinna)

*/V/ad jag gör minst nu, det är att skriva journaler, och det är ju egentligen det yrke jag har valt! Och det kan jag sakna ibland, jag skulle vilja skriva mer. /... / Det är klart att det är journalskrivning, men det är inte så mycket som man skulle kunna tro eller som jag skulle vilja ha. För jag tycker det är roligt /skrattar/ att skriva journaler också!* (LS6, kvinna)

Den läkarsekreterartyp eller identitet som generellt är mest kritiserad (både i mina intervjuer och annat material) är dock en person, gärna beskriven som en äldre kvinna, som bara vill sitta och skriva och inte klarar eller är intresserad av att ta på sig några andra arbetsuppgifter. Detta förknippas allmänt med en gammaldags yrkesroll som man vill komma bort från. Att enbart skriva journaler sågs särskilt tidigare också som ett fysiskt arbetsmiljöproblem till följd av högljutt skrivmaskinslammer (risk för hörselskador) och ensidigt skrivande och för mycket stillasittande (risk för belastningsskador). Denna typ av argument har dock i princip förlorat sin udd även om de förekommer i några av intervjuerna, dels eftersom datorernas tangentbord är avsevärt tystare än de äldre skrivmaskinernas, dels eftersom de flesta arbetsuppgifter idag sköts sittande vid en dator. Stressfaktorn – pressen att hinna skriva ut allt tillräckligt snabbt så att uppgifterna kommer in i systemet och finns på plats nästa gång de behövs – kvarstår förstås. Här kommer också kritiken mot senare års “överdokumentering” in i bilden, även om denna kritik inte bara gäller läkares,

<sup>118</sup>Jmf Hertting m fl (2003) och Nilsson (2006).

sköterskors och paramedicinarnas allt mer omfattande journalföring utan i lika hög grad sådan dokumentation som tas upp i nästa avsnitt.

IP: /... / **skrivarbetet har svällt något så fruktansvärt.** /... / Vi har pratat om det många gånger och sagt att “vad är det som gör att det blir så mycket”. **Sköterskorna har jag lagt märke till har ju fått oändligt mycket mer att skriva** än vad de hade från början. Jag vet inte hur många fler de är än när jag började, och ändå så skrivs det så fruktansvärt mycket så de har svårt att hinna med. **/A/llting ska dokumenteras av alla... och ändå är det en väldigt liten del som verkligen är av intresse att spara egentligen /... /.**

AK: Används det här till nånting sen, eller är det bara... är det för att det måste dokumenteras eller vad... ?

IP: För att det måste, tror jag /... / Jag tror det kom från högre ort, påbud som det brukar göra av såna som inte är på fältet. Det ska dokumenteras helt enkelt, **det ligger i tiden, det ska skrivas, för död och pina.** (LS9, kvinna).

Vilken eller vilka yrkeskategorier som ska sköta journalskrivningen i framtiden är en ständig tvistefråga i samband med datorisering och de på senare år aktualiserade möjligheterna till digital diktering. Visioner om nya sätt att föra journal med teknikens hjälp ligger bakom såväl de återkommande förutsägelserna om läkarsekretärarnas snara överflödighet som de interna strävandena att både bredda och fördjupa yrket.

### 5.1.2 Övrig dokumentation och administration

Till den här breda kategorin av uppgifter räknar jag i stora drag följande: Remiss-, intygs- och liknande dokumenthantering kopplad till att patienterna kommer “dit de ska, när de ska” och får den hjälp de ska ha. Detta kan också handla om att sköta tidbokning och (inom slutenvård) in- och utskrivning av patienter och att hålla koll på var det finns lediga sängplatser. Arkivering. Diagnoskodning och diverse andra statistik- och kvalitetsmätningssrelaterade arbetsuppgifter, som ibland kan vara direkt kopplade till enhetens/organisationens tilldelning av ekonomiska resurser. Allmän ekonomi- och personaladministration (fakturerings, löner etc. – något som framför allt har varit vanligt för sekreterare inom företagshälsovården). Även utveckling av administrativa rutiner och system. Beställning eller inköp av kontorsmateriel och liknande. Posthantering. I vissa läkarsekreterares uppgifter ingår slutligen också att föra protokoll vid möten, framställa olika typer av presentationsmaterial och utgöra administrativt stöd för kurser och liknande som läkare och andra håller.

Vissa av dessa arbetsuppgifter är mycket omdiskuterade och laddade medan andra är mer neutrala. I linje med den officiellt förespråkade identiteten och yrkesberättelsen hålls t ex diagnoskodning, statistikhantering och mer “avancerade” administrativa funktioner vanligtvis högt även om det också finns vissa betänkligheter kring dessa (jmf kap. 6). Många ser också en framtid i att hålla sig framme och ta ett större övergripande ansvar just på det administrativa området.

Finns det någonting som någon annan inte gör /... / så får man ju försöka ta till sig detta så att man... har litegrann att tala om att det här kan jag och det här gör jag. För det finns mycket mer kunskaper än vad som används idag. Just när det gäller administration, organisation. En läkarsekreterare

**ser ju helheten.** De är ju de enda som har helheten på arbetsplatsen egentligen. Alltifrån det patienten kommer till arbetsplatsen till det allra sista. Så de är ju bra på att organisera på så sätt /... / men det används inte. (LS7, kvinna)

Samtidigt som en del av de nämnda uppgifterna, t ex posthantering och materialbeställning, lätt framställs som lågstatus bidrar de till den bredd och variationsrikedom i möjliga arbetsuppgifter som ofta värdesätts mycket högt inom yrket (ett tema som är genomgående i materialet och som återkommer på flera ställen framöver). Följande utdrag från intervjuer med en sekreterare inom företagshälsovården resp. en inom den psykiatriska öppenvården är ganska typiska för hela det här resonemanget och återges därför utförligt även fast de delvis också berör andra arbetsuppgifter:

IP: /S/om man jobbade innan, när man var lite mindre, då fick man ju den biten också [*reception och kontakt med patienter/kunder*] /... /. Alltså det här att telefonen ringer och nån har det, och så skriver man journaler, och så är det lugnt på eftermiddagen eller så sitter man och skriver och så står man i receptionen en stund och... Och **det är ju alltid roligare att jobba med väldigt mycket olika saker, det är ju självklart**, för ju större företaget blir så specialiserar du dig mer /... / och sen plötsligt kan du sitta där och... det kan bli ganska enahanda.

AK: Är det det som är det sämsta?

IP: Ja, det tycker jag. Förr blev det ju mycket, jag menar innan vi hade en receptionist över huvud taget /... / man beställde trycksaker och... **det är ju små petitesseer men det var liksom** "nu ska vi göra det" och "hur ser det ut" och man gick och kollade "ja nu börjar de kuverten ta slut" –**lite plock hit och dit. Eh... jag kan ju inte säga att jag saknar att beställa kuvert, men litegrann så där /skrattar till/ /Jag säger något otydligt/** Risker är ju alltid när det blir för specialiserat så blir det... för min del kan det bli väldigt mycket dataarbete, att du sitter antingen och skriver journaler eller håller på med program eller ekonomi /... / eller fakturerar eller vad du än gör – fakturerar gör jag just nu för tillfället /... /. Sen kommer väl den här ekonomen vi får att göra det. Men sånt är ju roligt, jag tycker det är kul med papper och siffror också, men det blir ju väldigt mycket sitta framför datorn. (LS15, kvinna)

Vi måste liksom skaffa oss lite roligare så att säga. För det är klart att hade jag suttit och skrivit journaler och intyg och remisser varenda dag, dag ut och dag in, då hade jag tyckt att det var dödtråkigt till slut. Torra intyg. /... / Men nu kan jag ju välja att skriva dem när jag känner för det. Ja, inte när jag känner för det men, ja, jag kan ju ta någonting annat – jag kanske kan slå in lite semestrar i lönesystemet, jag kanske kan beställa lite varor... och så vidare. Då hinner man ju liksom inte tröttna. Om man har omväxling. (LS8, kvinna)

Det hör till saken och framgår också av det andra utdraget att flera av uppgifterna inte alltid nödvändigtvis sköts av just läkarsekreterare. Detta är alltså något som kan variera mycket mellan olika arbetsplatser, och som ibland blir en orsak till dragkamp och intressekonflikt mellan yrkeskategorier. Både av mina intervjuer, LSF:s tidning, annat material och tidigare studier (t ex DsA 1983:5 s 130) står det klart att det framför allt är sjuksköterskorna som läkarsekreterare upplever sig konkurrera med på det här området (jmf 4.1.3 och 4.2.2).

### 5.1.3 Språkbehandlingen

Lika väl som en stor del av en postkassörs arbetsdag handlar om penninghantering så utgör *språkbehandling* en central del av läkarsekreterares dagliga arbete – även om det senare kanske inte är lika uppenbart för en utomstående. Det förtjänar därför att tas upp under rubriken arbetsuppgifter. En kunnig och i vissa avseenden kreativ språkbehandling – såväl när det gäller språket i allmänhet som den specifikt medicinska terminologin – framstår också föga förvånande som en viktig del av innehållet i läkarsekreterares yrkesidentitet.<sup>119</sup> Förutom att det beskrivs som ett centralt inslag i själva arbetet betonas det ofta som viktig yrkeskunskap (jmf även 6.1), och som en källa till arbetstillfredsställelse och en bidragande orsak till yrkesvalet (jmf 4.2.1). Svar på mina frågor om vad som är viktig yrkeskunskap kan t ex låta så här:

Språk. . . tror jag. Dels att då kunna svenska i skrift, kunna rätta läkare. Vi har väldigt många utländska läkare som vänder på ordföljd, eller som. . . ja, som inte vet alls vad nånting heter på svenska. Och samtidigt då att vi ska kunna väldigt mycket med terminologi och anatomi, för att veta vad vi skriver och kunna stava till det. Och det är viktigt ur patientsäkerhet. . . att det verkligen blir rätt, det man skriver. (LS13, man)

Ja /*skrattar lite*/ jag tänker på vad våran doktor brukar säga – han jobbar på lite olika ställen. Och han kommer och berättar ibland historier om sekreterare. Då säger han så här: “Jag förstår inte hur man kan skicka iväg remisser så här. Kan de inte svenska?” / . . . / Du kan bara inte sit- Man måste liksom kunna sin terminologi till att börja då med. Och sen måste man ha lite känsla för språket. Svenska i alla fall. (LS14, kvinna)

Språkbiten som sådan framstår inte som kontroversiell i mitt material utan beskrivs nästan entydigt positivt. Delvis är det ju också just inslagen av språkbehandling som står för den positiva sidan av journalskrivning och annan dokumenthantering. Däremot råder det delade meningar om nyttan av kunskaper i latinsk terminologi (något som läkarna själva till viss del är på väg att gå ifrån). Medan i synnerhet en del äldre sekreterare värderar dessa kunskaper högt, ställer sig andra mer skeptiska och framhåller lättillgängligheten i en försvenskad terminologi. Några av de äldre sekreterarna nämner också sina stenografikunskaper, men det är åtminstone 30-40 år sedan stenografin på allvar var aktuell inom yrket – dvs då det förekom att man gick eller satt tillsammans med läkarna och stenograferade ner vad de sade. Detta är alltså exempel på en språkrelaterad arbetsuppgift (och kompetens) som helt förlorat sin praktiska betydelse i yrkesutövningen under det tid som en del av intervjupersonerna varit verksamma. Att sekreterarnas språkliga kompetens i allt mindre utsträckning ska tas i anspråk framöver är en viktig del av oron inför utvecklingen av digital diktering.

### 5.1.4 Datorhantering och datoransvar

Här handlar det framför allt om att kunna hantera aktuella datasystem och program i det löpande arbetet. (Citatet i början där en läkarsekreterare beskriver sitt arbe-

<sup>119</sup>Ett betydande utrymme ägnas också åt språkfrågor i LSF:s medlemstidning under hela den period jag koncentrerat mig på.

te ger en bild av hur många olika system som kan vara i bruk på en och samma arbetsplats!) Det handlar också om att känna till och rätt tillämpa lagar och regler om sekretess, patientuppgifter osv - något som i och för sig inte bara gäller den datoranknutna delen av arbetet men numera är starkt kopplat till den. Som jag tidigare varit inne på förekommer det dessutom ganska ofta att en läkarsekreterare är systemansvarig för hela arbetsplatsen. I detta kan ingå att vara support för existerande system, hålla i införandet av nya system, samt att utbilda andra. Flera av mina intervjupersoner har någon variant av sådan roll - som kan vara mer eller mindre frivilligt påtagen. Oftast finns det dock ett genuint intresse i botten. Men även för dem som sett detta som ett välkommet inslag i arbetet har det ofta med tiden visat sig innefatta en stor arbetsbörda. En sekreterare berättar t ex att IT-ansvaret var attraktivt för i princip alla yrkesgrupper när det blev aktuellt på hennes vårdcentral runt 1990, både som en möjlighet att få upp lönen och för att det ansågs roligt. Hon beskriver hur hon kämpade en hel del för att få det tilldelat sig, men att det roliga numera delvis överskuggas av allt merarbete det innebär inklusive att det hela tiden händer så mycket nytt på området. Även om läkarsekreteraryrket numera till mycket stor del innebär att arbeta med datorer är de datorrelaterade arbetsuppgifterna och graden och typen av datorisering fortfarande föremål för mycket diskussion och starka känslor och åsikter.<sup>120</sup> Bristande inflytande över ledningens IT-policy är t ex en vanlig källa till missnöje och frustration.

### 5.1.5 Patientkontakt, receptionsarbete och telefonpassning

Hit räknar jag alltså både receptionsarbete etc. som innebär kontakt med patienterna "ansikte mot ansikte" och patientkontakt via telefon, t ex mottagning av tidsbeställningar. Sådant ingår inte i alla sekreterares arbete och är föremål för en hel del diskussioner. Medan vissa (som framgått tidigare) ser patientkontakten som en rolig och givande del av arbetet – kanske t o m avgörande för yrkesvalet – eller åtminstone något som ger välbehövlig fysisk och psykisk omväxling från skrivandet, föredrar andra att slippa detta helt.

Det har jag gjort klart på min arbetsplats att jag vill inte ha någon patientkontakt. Jag är inte intresserad av patienterna, utan jag är intresserad av papperen!  
*/skrattar lite/ För det är därför jag är sekreterare och inte sjuksköterska. (LSÖ, kvinna)*

Som citatet antyder råder det också delade meningar om huruvida receptionsarbete och telefonpassning *alls* ska ingå i läkarsekreterares arbetsuppgifter – vilket det inte heller gör på alla arbetsplatser där det istället sköts av särskilda kanslistер/receptionister, undersköterskor eller i vissa fall sjuksköterskor.

Den här sortens uppgifter innefattar mycket som påminner om postkassörsarbetet inklusive konflikter med "besvärliga" – arga, påstridiga, oförstående, okunniga, slarviga, pank, påverkade osv – klienter och ett visst mått av penninghantering. Ofta är dock den sociala funktionen och omsorgsaspekten betydligt mer accentuerad här eftersom de flesta man möter är sjuka och oroliga människor. (Se vidare kap. 6.) Att ta telefonsamtal är också mycket mer laddat för läkarsekreterare än vad det var för

<sup>120</sup> Detta diskuteras närmare längre fram, särskilt i 8.2.

postkassörerna medan detta ännu var aktuellt för dem. På en vårdarbetsplats finns det ju alltid flera yrkeskategorier som i princip skulle kunna göra det, något som lätt blir en källa till irritation och vardagliga maktkamper. Detta avspeglar sig också i exempel på hur läkarsekreterare provar och manövrerar sig fram för att få till stånd fungerande eller acceptabla sätt att hantera telefoner och telefonsystem. Följande utdrag ger problematiken i ett nötskal:

Gun: /... / Vi hade fika själva förr, och så tog vi bort det. Vi tyckte det var jättejobbigt. De andra fikade alltid fram till nio tillsammans och så fick vi gå ut och hämta dem och säga "Din patient är i telefon" och /härmar/ "Nej, är det bråttom? Är det viktigt?" sa de då – det var liksom en kränkande arbetsuppgift på något sätt medan de satt där och fikade och skrattade liksom, och så jobbade vi. Det var inte bra.

Siv: Vi har inte separerat längre, utan vi går ut i köket. . .

Helen: Får ni stänga av telefonen då?

Siv: Nej, vi går inte samtidigt.

Gun: Vi stänger av.

Siv: Nej, vi alternerar, och då blir det ju också så att då träffar man de andra yrkeskategorierna på ett annat sätt.

Sara: Vi får inte stänga av nån telefon. Man ska vara tillgänglig! Idag gick jag med fyra telefoner på mig. /mummel och lite skratt/

Siv: Oj! Man kan väl ändå inte svara i mer än en åt gången! /skrattar/

Sara: Nä, och då hade jag dessutom fem linjer för verksamhetschefen hade ju kopplat sin telefon till mig /... /

Helen: Vi har inte bärbara telefoner än.

Sara: Nej, var glad för det!

Gun: Jag är den enda som har det hos oss, de andra vill inte ha det. Men då har min chef sagt att vill hon ha det så får hon, och jag tycker det är jätteskönt eftersom vi har arkivet och sånt också.

Helen: Hela (sjukhus) ska få det. . .

Gun: Då kan jag gå ut och "såsa" i arkivet, och behöver inte känna att jag ska skynda mig. . .

Sara: /faller in/ Det är ju jättebra, men jag tycker att man måste begränsa det – om det har gått bra i alla år innan att inte vara tillgänglig hela tiden.

Krav på tillgänglighet krockar med behov av att sköta andra arbetsuppgifter och kunna ta rast i lugn och ro, och frågor om gränsdragningen och ansvarsfördelningen mellan olika yrken aktualiseras.

### 5.1.6Handledning och andra lärarroller

Sjukhus, vårdcentraler osv tar emot praktikanter från läkarsekreterarutbildningar. Som handledare under praktiken får eleverna en erfaren sekreterare som vanligtvis<sup>121</sup> gått en fempoängs pedagogikutbildning. Flera av mina intervjupersoner fungerade som sådana handledare. Många läkarsekreterare får också en, mer eller mindre formaliserad, lärarroll i och med att de specialiserar sig på eller får ansvar för något

<sup>121</sup>Jag vet inte om detta är ett absolut krav, men det är åtminstone önskvärt.

visst område.<sup>122</sup> Synen på den här typen av arbetsuppgifter är huvudsakligen positiv inom yrket enligt mina intervjuer och annat material.<sup>123</sup> De beskrivs ofta i engagerade ordalag och ses som något som kan vara utvecklande både för en själv och andra, inklusive till nytta för hela verksamheten.

/J/ag tycker att man ska ha en... bas att stå på så att säga. /... / Sekreterarna som kommer får alla samma utbildning, doktorerna får en annan utbildning, sköterskorna får en annan. /... / Men nu har det blivit mindre, för nu har vi inte... /*suckar lite*/ ja, det finns ingen tid. Jag får gå in extradagar för att hjälpa till. /... / /D/et tar ju allt från en till två timmar att lära upp någon. Sen ska de ju testa lite själva också, för det är ju inte bara att slänga fram en lapp att det här ska du göra och tack och adjö va. Utan jag... de jag har släppt härifrån, de har i alla fall insett att det här måste de hålla på med annars kommer de ingenstans. Och de flesta har varit nöjda vad jag vet. (*LS10, man som utbildar på datasystem*)

### 5.1.7 “Extraservicen”

Med “extraservice” avser jag allt arbete av servicekaraktär som inte i strikt mening ingår i yrkesutövningen eller arbetsbeskrivningen. Eftersom servicerollen i sin helhet diskuteras utförligt i nästa kapitel får det räcka här med en kortare beskrivning av vad som kan *ingå* i extraservicen. För läkarsekreterarnas del behöver man skilja mellan å ena sidan extraservice som riktar sig till läkare och andra yrkeskategorier eller gäller själva arbetsplatsen, å andra sidan sådan som riktar sig till patienterna. Till den första kategorin hör i stora drag följande: Koka kaffe och se till att det finns fikabröd m m. Städning, pynta och hålla ordning på arbetsplatsen som helhet. Att serva läkare m fl med arbetsrelaterade småsaker som inte formellt är just sekreterarens arbete och som de andra därmed lika gärna skulle kunna göra själva, och att hjälpa dem med ärenden av mer privat karaktär. Allt detta är ett ständigt tvisteämne inom yrket. Till den andra kategorin hör att hjälpa patienter med sådant som går utöver den formella yrkesrollen. Det kan röra sig om allt från att ta sig tid att leta fram t ex ett telefonnummer till att trösta och agera stödperson i känsliga situationer. Den här sidan av saken är dock både mindre kontroversiell och (eftersom ju inte alla sekreterare har direktkontakt med patienter) mindre allierstades närvarande.

## 5.2 Postkassörerna

Även om huvudfokus för avsnittet är de uppgifter som ingick i Kassaservicekassörernas resp. de postcenteranställdas arbete vid tiden för intervjuerna behandlar det också i ganska stor utsträckning postkassörernas arbetsuppgifter före uppdelningen av organisationen och yrket. Detta är varken möjligt eller önskvärt att undvika eftersom de utgör den bakgrund som de nyare arbetsuppgifterna hela tiden speglas mot, uttalat eller outtalat, och som jag också ställde en del direkta frågor om. Vil-

<sup>122</sup>Det finns också möjlighet att undervisa/bli lärare på läkarsekreterarutbildningar. Eftersom detta faller utanför arbetsuppgifterna på en vanlig vårdarbetsplats tas det upp i samband med valmöjligheter m m.

<sup>123</sup>Se även Ames (1996:45).

ka inslag i arbetet som ses som kontroversiella resp. okontroversiella, positiva resp. negativa osv färgas också i hög grad av denna bakgrund.

För att ge en tydligare känsla för förändringen börjar jag med att beskriva vad en typisk arbetsdag för en postkassör kunde innehålla på 90-talet, innan uppdelningen. Beskrivningen är sammanställd utifrån de dagboksanteckningar från en majdag 1991 som kassörer över hela landet skickade in till Postmuseum i Stockholm. Därefter får ett par av mina intervjupersoner berätta om typiska arbetsdagar på Kassaservice respektive Postcenter 2004/05.

Arbetsdagen 1991 börjar med att låsa upp, larma av och ta en första överblick över lokalen. Därefter följer diverse förberedelser: Ta emot och sortera boxpost och poste restante-post; ta hand om ankommande värdepост och vanliga brev som varit för stora att lägga i brevlådan. Se till att de manuella poststämplarna fungerar och har tillräckligt med bläck i stämpeldynan. Plocka fram kassalådor och frimärksställ och starta upp datasystemet. Räkna dagskassor som företag och organisationer lämnat in och sätta in pengarna på deras konton. Kanske serva lantbrevbärare om det finns några sådana i området. Kolla lokalen så att alla blanketter och Postbutiksartiklar finns på plats och att det är ordentligt uppskyllat inför pågående säljkampanjer. Eventuellt (på större kontor) en morgonsamling med genomgång av aktuell information. Efter en snabb morgonfika öppnas kontoret varefter det direkta kassarbetet tar överhand: Expediera kunder i kassan vilket kan innefatta allt från att öppna fondkonton, växla valuta och hjälpa filatelister hitta intressanta frimärken till att sälja vykort och teaterbiljetter, betala räkningar, ta emot ID-kortsansökningar och skicka brådskande paket till andra sidan jorden – samt hålla ett öga på och försöka uppnå aktuella säljmål. Dessutom beställa pengar från centralkassan till nästa dag om det verkar behövas och sköta diverse sk “bakomarbete”: påminnelseavisera brev och paket som legat en tid och returnera sådant som aldrig blivit uthämtat, plocka upp och avisera ankommande paket, ta emot post som företag lämnar in via lastbryggan. Vid behov fylla på bankomaten om det finns en sådan i anslutning till kontoret och tömma kopieringsmaskinen på enkronor. Avslutningsvis stänga kontoret för allmänheten; räkna kassorna och göra i ordning dagens redovisning med alla blanketter som kundärendena genererat. Om den sammanlagda kontantsumman på kontoret anses för hög vid dagens slut måste dessutom en penningleverans göras. Arbetsdagen slutar med att allt av värde låses in i bankvalvet och att avgående post skickas iväg med transportbilarna.

En vanlig dag på ett Kassaservicekontor år 2004/05 kan förflyta så här:

/K/ommer man dit på morgonen så börjar man ju med att öppna upp allting och **plocka fram** allt som ska fram, och sätta igång **datasystemet** och... kolla igenom **hur mycket pengar det finns**: behöver vi beställa nånting, finns det någon [kund] som har beställt något så man måste tänka på att hålla kvar... Börjar fixa alla **dagskassor** som ska skickas iväg, kolla så att vi har **växel** och kanske plocka i ordning lite växel till olika företag som ska komma och hämta under dagen... **lägga ut blanketter och städa lite**. Sen öppnar vi och sen kör man på /skrattar lite/... så får man väl kanske lunch vid elvatiden /... /. **Efter det så tuggar det på som vanligt, man står där i kassan bara**. Eventuellt är det **saker som pajar** som man måste springa och laga... bankomaten kör ihop sig, eller olika skrivare, eller kopiatorn... eller ibland så ringer det nån med något liksom **specialfall** som man måste ringa runt och kolla upp. Men sen tuggar det

väl på /skrattar/ i kassan, och sen får man fikarast på eftermiddagen vid fyra kanske, och folk kommer och går /.../ **Men man sitter väl mest i kassan, eventuellt så fyller man på bankomaten.** Sen gör man det fram till stängning när man börjar fixa med alla **leveranser** och **låsa in allting** och, ja... det är typ så det ser ut. (PSK6, kvinna)

På ett Postcenter vid samma tid kan dagen se lite olika ut beroende på var man arbetar, men följande beskrivningar fångar in spännvidden ganska bra:

IP: Jag började sju i morse, då tar jag hand om **värdet** som vi säger, vilket är rekommenderade brev till en av våra partner. Jag jobbar på (adress), så vi har (butik) där också, och de är en av de största partnerna till Posten som finns nästan.

AK: Jaha!

IP: De har väldigt många hushåll. Och deras rekommenderade brev och postförskott gör vi i ordning hos oss och skickar ner till dem. Det är sådana grejor man sysslar med på morgonen /... / Avi ska ut till kund, de ska in i våra system så man kan lämna ut dem sen. /... / Och sen går vi då lite i **brevbäringen** – vi går fyrtio minuter ungefär /... / Någon går den turen varje dag. /... / Och det är väldigt trevligt att göra det, det gör ju också att jobbet blir omväxlande. Sen har vi även att ta hand om **paket** som kommer /... /, där är ju också att adresskort ska ut till kund, men hos oss har vi bara paket för företag. Det finns postcenter som tar hand om massa paket som ska ut till de olika partner, men det gör inte vi /... /. Sen tar vi hand om all **post som kommer in bakvägen som företag lämnar in**, den tar vi hand om och skickar iväg, vi **tömmer brevlådorna** utanför. Sen har vi ju **försäljningsbiten** också... gentemot företag, att sälja tjänster och olika former av närserviceavtal till kunder har vi också då. Där är ju även vid datorn, det är även lite **skrivbordsarbete** ihop med det. **Och, ja, sen är det ju... största delen av tiden är ju rent gentemot kundarbete då va.** Men som idag t ex, nu har jag hållit på med sånt där... värdet på morgonen, sen har jag varit iväg och levererat det till en partner, och sen har jag expedierat kunder emellan, sen har jag gått brevbringstur och sen tillbaka igen och expediera kunder och sen går jag hem – då har jag väldigt kort, jobbar fem timmar idag, men imorgon jobbar jag tio timmar. (PPC12, kvinna)

IP: Jag kan ju ta typiskt att jag börjar halv sju... då öppnar vi inte förrän sju, men då har vi **värdehantering** till de olika partnerna – vi sorterar och registrerar i dator allt värde som kommer. Och då är det väldigt stressigt. Brevbärarna står och hoppar, att man ska vara färdig så de kommer ut med bilar på fasta tidpunkter /.../ Sen som det är just nu /... / så kommer det **paket**, och då går en av oss och sorterar, ungefär samma stuk som på värdet att man registrerar i datorn och sorterar på de olika partnerna. Och det har man att göra i tre timmar ungefär, och det är ganska tungt... och väldigt dåligt med plats och väldigt dålig arbetsmiljö, för de har inte riktigt tänkt på att vi ska göra det. Och den andra öppnar butiken sju, och är kvar i **kassan**. Sen brukar vi arbeta till ett eller två om vi börjar tidigt. Och ungefär vid tolvtiden kommer de som ska jobba på kvällen och löser av oss så vi får lunch. Och då är paketen klara, så då är det mer mot kund i butiken som gäller.

AK: I Postcenterbutiken?

IP: Ja, just det. Och just hos oss så har vi det systemet att vi även **löser av dem som arbetar i Kassaservice**, så att de också får lunch /... /. När alla har fått

lunch och rast så går förmiddagslaget hem /.../. Och då är det lite stiltje kan man säga en stund mitt på dagen där /... /, det är lite kunder som kommer in och köper frimärken och hämtar Poste Restante-post och sånt. Och sen ungefär vid halvfyratiden börjar det komma in postmängder, och då står det **en kassör i butiken och tar emot kunder och den andra är på baksidan och tar emot post och sorterar och fixar med transporter och så som ska gå iväg hela tiden.** Och så stänger vi klockan sju, och sista bilen med post och värdet och alltihop går kvart över sju så då går vi hem halv åtta. (PPC13, kvinna)

Vad som framför allt blir tydligt här är att många av de grundläggande rutinerna faktiskt är sig ganska lika sedan början av 90-talet. Den stora skillnaden ligger i minskningen av variationen på arbetsuppgifter för respektive grupp (även om ett visst mått av nya uppgifter tillkommit för Pc-kassörernas del), och att SK-kassörerna blivit betydligt mer bundna till kassan. En relaterad skillnad som inte riktigt framgår av det ovanstående är att kassörerna i och med minskningen och förändringen av arbetsuppgifter inte längre behöver behärska så många postala och bankanknutna facktermer som tidigare.

### 5.2.1 Bank/betalningsservicen och penninghanteringen

Detta är utan tvekan Postens sorgebarn det senaste decenniet, och laddat därefter. Givetvis är det svårt inom yrket att se de aktuella arbetsuppgifterna på området som annat än en negativ inskränkning både för kassörer och kunder. Det är definitivt ingen utveckling som postkassörerna som yrkeskollektiv hade velat ha. SK-kassörerna talar allmänt om sig själva som "levande bankomater". Det positiva som många SK-kassörer tar fasta på är att det fortfarande är roligt med kundkontakten som även det snävare tjänstebudet ger möjlighet till, och även att man sluppit ifrån vissa saker som kunde vara krångliga. I gengäld har dock andra irritationsmoment tillkommit, framför allt att behöva neka kunder tidigare självklara tjänster och förklara sakernas nya ordning.

Nackdelen är väl att det är lite enformigt. En del tycker ju det, att det är väldigt enformigt, man bara sitter men... jag har inget ont av det. Utan jag får ju anpassa liksom... situationen, med kunden och... ja. Man kan göra så mycket va. (PSK11, man).

Jag tycker det blev katastrofalt tråkigt efter att de delade upp det i Kassaservice och Postcenter, och jag tycker det märks liksom på självkänslan hos folk också. Att **när vi var Posten, speciellt då när jag började [slutet av 90-talet], då kunde vi göra så mycket, vi kunde hjälpa kunderna på så många olika sätt** och vi kunde ge så himla bra service, vi kunde... ändra lönedestinationer och... fixa med bankomatkort och massor med olika saker, och då kände man att man hade en kunskap som man kunde använda och som man var stolt över att ha liksom. **Men sen drog de ju ner på det mer och mer. Och till slut så... när de dessutom hade delat Posten då på penninghanteringen då blev man ju mer och mer förvandlad till liksom bara en robot** som, i princip det enda man kan är att ta ut pengar och sätta in pengar och sen... kan man inte göra så mycket mer. Och... ja, dels är det väl ett otroligt enformigt arbete, och sen är det ju det att man känner sig /... / inte inkompetent men liksom otillräcklig. Att hela

tiden behöva sitta och upprepa till folk “ja men vi kan tyvärr inte hjälpa dig med det”, det är inte så himla roligt. (PSK6, kvinna)

I material och studier från perioden fram till 2000/01 var ett vanligt bekymmer som nämns att hålla sig uppdaterad om den ständiga strömmen av nya, ofta ganska avancerade produkter och tjänster inte minst just på banksidan. Om detta sades dock väldigt lite i mina intervjuer. Det var uppenbarligen ett inslag i det tidigare arbetet som kommit i skymundan eller uppfattades som ett icke-problem mot bakgrund av de senaste årens drastiska förändringar.

Något som ibland nämns som positivt i intervjuerna är den minskade rånrisken pga ökad tonvikt på säkerhet, Kassaserviceluckor som inte längre behöver gå att öppna, postcentrens (men även SK-kontorens) minskade hantering av kontanter etc. – en risk som dock långt ifrån hade försvunnit helt.

### 5.2.2 Brev- och pakettjänsterna

Hit hör mottagande, taxering, kontroll och vidarebefordran av avgående post; mottagande, ankomstbehandling och utlämnande av ankommande post; samt för Postcenteranställda ibland också brevvutbärning och vissa andra saker som tidigare sköttes enbart eller främst av brevbärare. Det råder ganska delade meningar bland Kassa-service-kassörerna om det är skönt att slippa den här biten eller ej. Mycket beror på om man tyckte att den var fysiskt tung. Det framgår också av intervjuerna att en del kassörer som gått över till Postcenter tyckte det blivit alltför mycket tungt arbete jämfört med vad som utlovades när de sökte (“vaktmästarjobb”; se vidare nedan under försäljning). Andra identifierar sig mera med den här delen av postverksamheten och tycker att den är den viktigaste och roligaste – vilket ju är i linje med den officiella synen på detta som Postens kärnverksamhet. En postcenteranställd säger till exempel så här i samband med att jag frågat om yrkesidentitet:

Jag känner ju på ett sätt att jag jobbar med Postens grund. . . basen för Posten, som är Posten egentligen va /... /. Så **jag har ju min yrkesidentitet att jag jobbar verkligen med bassortimentet i Posten kan man säga**. Men sen om man ser ut mot kund eller så, en yrkesidentitet där, det flyter för mycket. Men min egen. . . för mig själv så. . . egentligen då att jag valde Postcenter, det har ju också litegrann att göra, förutom det här med tjänsteåldern och sånt, att **jag har nog tyckt alltid att försändelsebiten är den roligaste biten**. Och just jobba mot företag också, att man har företagskunder för de är. . . det är oftast lite roligare faktiskt. (PPC12, kvinna)

Men framför allt präglas talet om de här arbetsuppgifterna (precis som när det gäller bank/betalningstjänsterna) mycket av en saknad efter variationen, bredden och möjligheterna att ge kunderna helhetsservice – som många kunder fortfarande väntade sig vid tiden för intervjuerna – innan kontoren och yrket splittrades upp.

### 5.2.3 Övriga tjänster

Hit räknar jag alla andra tjänster som Posten erbjuder genom åren. Det rör sig bl a om att tillhandahålla olika slags blanketter, Postbutik-sortimentet (brevpapper, kartonger, vykort med mera), teaterbiljetter, kopierings- och faxservice, att utfärda ID-kort

och ta emot körkortsuperlag, samt att sköta poströstningen vid val och folkomröstningar. Här kan också nämnas den telefonbetjäning som tidigare ingick i arbetet men som försvann i och med att Posten inrättade ett centralt kundtelefonnummer (call-center) mot slutet av 90-talet. Alla tjänster som förekommer och har förekommit diskuterades inte explicit i intervjuerna. Ofta nämns de mest i förbifarten, som en del av bredare resonemang om dagens och gårdagens yrkesroll och arbetsuppgifter. Eftersom sådana passager förekommer i citat och intervjuutdrag på många andra ställen avstår jag från att återge några här. De här övriga tjänsterna omtalas mest i positiva termer, särskilt sett i backspegeln. Återigen är kärnpunkten detta att man saknar variationen och helheten.

#### 5.2.4 Försäljningen

Att aktivt *sälja* Postens tjänster till kunder är en arbetsuppgift som från att tidigare ha betonats mycket kraftigt försvann helt för SK-kassörerna – och som de kassörer som sökte till Postcenter i många fall kände sig lurade på. De nya Postcenterjobben framställdes nämligen från början som starkt säljriktade, vilket inte stämde med hur verkligheten kom att se ut. Flera av intervjupersonerna tar upp den här motsägelsen.

IP: På Postcenter har det inte blivit riktigt det som man gick ut med, de håller väl på att försöka ändra det nu med den nya organisationen /... /, att det ska vara mer sälj och mer inriktat på småföretagare och så där igen. **Som det är hittills, eller har varit hittills, så har vi ju varit vaktmästare i stort sett.** Man bär paket och brev och man... liksom bara tar emot egentligen. Och så är det mer privatpersoner på Postcenter än vad man har trott.

AK: Det är det?

IP: Mm. De litar inte på partner, kunderna, när de ska skicka rekommenderade brev och sånt. Utan då vill de gå till Posten /skrattar lite/ - och det är vi /skrattar igen/. Ungefär så. Så det har väl... **Postcenter har inte riktigt blivit det man trodde eller det man svarade på att man skulle jobba med egentligen** – det har blivit mer vaktmästarjobb om du förstår vad man menar. /Jag mumlar instämmande/ Bära... bära, släpa.

AK: Hade det påverkat att du gick över till Postcenter om du hade vetat hur det blev?

IP: För min egen del kanske det inte hade påverkat så mycket, men **många blev väldigt väldigt besvikna och nästan hoppade av och ändrade sig, för de ville egentligen sitta och sälja bara och vara typ säljare och ringa runt och vara ute mera**, och inte det här tunga fysiska jobbet som det har blivit då. Men jag tycker det är rätt roligt att göra lite allt möjligt, så jag är inte så besviken på det. (PPC13, kvinna)

Bilden av kassörer som känner sig både förvirrade och missledda av Postens agerande blir än tydligare när man hör hur en kvinna som skrev dagbok 2001 resonerade kring det då högaktuella valet mellan Kassaservice och Postcenter:

Arbetet [inom SK] kommer nog att bli ganska tråkigt, men det är dock ett arbete. Det finns just nu ytterligare ett alternativ för en postkassör. Det har utlysts ett antal kundmottagartjänster på Postcenter (Postens nya postkontor för företagare). Det ställs stora krav på dessa medarbetare. **Man skall kunna mycket data, det**

blir ett tungt jobb. Man får stora säljkrav osv. Jag hade sökt, men tog faktiskt tillbaka min ansökan när jag varit på en informationsträff ang. tjänsten. Jag är stresstålig, men jag tror att jag skulle bli utbränd om jag hamnade på ett sådant arbete. Kanske begick jag ett misstag som gjorde detta, men det kändes rätt.

Det sena 80- och hela 90-talets fokus på försäljning är föremål för en hel del kritik i intervjuerna, särskilt i den mån det upplevdes som överdrivet, ensidigt och alltför okänsligt.

Anne: /... / det var ett väldigt motstånd just till att man skulle...

Britt: ... pracka på så att säga...

Anne: ... pracka på – man kände ju det...

Carin: ... Mm...

Britt: **Vi är ju inte den sortens människor!**

Anne: Tvärtom.

Britt: Det är ju inte därför vi har börjat i Posten! /Anne instämmer/ **Vi är ju mera serviceinriktade och... liksom hjälper kunder med saker** – det är ju inte den här att /härmar med överdriven röst/ “jaha, ska vi inte ta och köpa ett litet konto nu här – hur haar du det med din ekonomi, vad har du för konton?” liksom man har inte lust att gå in och... på den här integriteten så.

Carin: Nä, **men ibland hade man ju kunder som man såg att man skulle kunna underlätta för...** /Britt instämmer/ ... ett bra konto för dem. Och då kändes det bra och /Britt instämmer igen/ ... **men jag menar bara pracka på kunder bara för att man skulle få en pinne i sin bok...**

Britt: ... Nä **men det var ju så, en del kunde ju med det va**, det var en del som kunde med...

Anne: ... Mm, vi var lite olika där så... /instämmande mummel från de två andra/  
Men det blev ju surt många gånger efteråt /Britt instämmer/ när man sålde till kreti och pleti... som inte ville ha det!

Men det är också föremål för saknad: en del kassörer trivdes med säljarrollen som sådan inklusive tävlandet mellan olika kontor om vem som kunde öppna flest konton; andra (som antyds av Carins inlägg i diskussionen ovan) kopplar det mer till möjligheterna, och arbetsglädjen i, att ge kunderna god service i samband med det breda tjänsteutbudet. Båda de här sidorna kommer fram i följande utdrag:

AK: Vad kände du inför den här försäljningsbiten?

IP: Jättebra! **Det gillade jag jättemycket. Vi hade några kompisar då som tyckte det här var jättekul, som nappade på det här, men... jaa, de [andra kassörer] tyckte ju att vi var jobbiga då** när vi liksom... ville göra de här målen som våra chefer satte upp och kampanjer och... Jag höll ju mycket i kampanjer och så här som vi skulle göra, liksom idéer och...

AK: Dina kompisar som du pratade om, var det kassörer på samma kontor eller...

IP: Ja. Men sen gjorde vi så, då hade vi ju tävlingar kontor mot kontor också, och då var det alltid en klick på de andra kontoren som kämpade för det här och så kunde vi faxa till varann /... / och visa att vi ligger på det nu, och sporrade varann då. Men sen så försvann ju det där /... / **när Posten blev Kassaservice så tog ju bankerna hem allt det här. Och då tog dom ju, tycker jag /med ett sorgset skratt/, de tog bort hjärnan på en.** Nu har man ingenting... så mycket

som man har gjort, som man var van vid, och nu är det bara... ut och in som man håller på med. /.../ **Vi kan ju inte tala om för kunderna ens en gång vad de har på kontot.** (PSK8, kvinna)

Sammanfattningsvis är det just när det gäller försäljningen som spänningarna och avvägningarna mellan olika möjliga kassörsidentiteter tydligast kommer fram. Trots att det hade gått så pass många år sedan den starka inriktningen på försäljning var aktuell framgår detta alltså fortfarande tydligt av mina intervjuer. Ännu mer märks det förstås i studier och material från 1990-talet. Mikael Holmgren (2000:64f) mötte t ex två dominerande "kassörsstereotyper" på de postkontor han besökte i slutet av 90-talet. Han beskriver hur det framgick klart hur kassörerna typifierade sig själva genom en uppdelning i den "gamla" resp. den "nya stammen", starkt kopplat till inställningen till Postens säljinriktning.

### 5.2.5 Handledning av nya kassörer

Fram till början av 1990-talet hade postkassörer möjlighet att såväl fungera som handledare för kassörselever under deras långa praktiktid som att bli instruktörer på postskolornas kassörsutbildningar. Vid tiden för intervjuerna hade situationen ändrats radikalt och den enda lärarroll som erbjöds var att lära upp de mer tillfälliga kassörer (extrajobbande studenter etc.) som Posten tog in, ofta under väldigt ostrukturerade former. Detta är en del i arbetet som inte berörs särskilt mycket i intervjuerna.<sup>124</sup> När det berörs färgas diskussionen framför allt av jämförelser med förr och förutsättningarna för att lära ut och lära sig kassörsarbetet under nuvarande omständigheter, som i det här utdraget från en gruppintervju:

Carin: /.../ det krävs ju inte så mycket att jobba i en sån här kassa som vi sitter i nu. Man kan ju ta in folk och lära upp dem på en dag, och så kan de göra det här jobbet. Det gick ju inte så förut...

Britt: ... De kan ju inte det nu heller i och för sig, men...

Anne: ... har vi ju /otydligt/ lite utbildningar. För dem som vi... nu är det ju framför allt Academic Work som vi tar in för att kunna ha i akuta sjukdomslägen. Vi avslutade en sån utbildning i förra veckan. Då kör vi teori måndag, så är de ute tisdag onsdag torsdag, så kör vi teori på fredag och sen är de färdiga.

Britt: Jaha! Okej! Ja ja.

Anne: Och det är ju lite skillnad...

Britt: ... Så en veckas utbildning då ungefär.

Carin: /otydligt/ det är ju verkligen skillnad /*Anne instämmer*/ Men sen, vi har så mycket skolungdomar också som inte alls har fått... /*instämmande kommentarer*/ Man har bara fått sitta med några timmar i kassan, och sen har man...

Britt eller Anne: ... Såna där "gatubarn"...

Någon: Precis...

Carin: Men det står ju på allting hur man ska göra också – har man bara lite datavana och kan räkna pengar, så...

Anne: ... m-m...

Britt: ... njaa...

<sup>124</sup>När utbildning diskuteras i intervjuerna handlar det mest om yrkesutbildningen eller om utbildning i största allmänhet, inte utbildning som arbetsuppgift. Det förra tas upp närmare i kapitel 8.

Carin: Det som är viktigt, det är ju säkerheten och legitimation och sånt här då, men det... legitimation behöver de inte ta emot – ID-kort [*ansökningar*] och sånt här – utan de måste ju kunna veta hur man bedömer de här personerna, och det...

Britt: ... Men det är ju det som de har svårast för, för jag menar man kan sitta /... / så har man då nån liten tjej som är osäker, som kommer sådär en gång i timmen minst och frågar om saker. /... / Så det – jag menar det är inte bara så egentligen, de kan ju inte jobbet!

Carin: Näe men...

Britt: Men de får ju sitta ändå, men...

Carin: ... men jag tycker nog de ungdomarna vi har haft, de har varit jätteduktiga faktiskt, helt otroliga.

Anne: Och de som är /*Britt faller in*/ som är Academic Work, ja precis, de har ju studievana så de är... ja...

Med andra ord: arbetsuppgiften som sådan framstår inte som kontroversiell, snarare problematiserar man omständigheterna kring (och konsekvenserna av) nyupp-lärningen som helhet.

## 5.2.6 Intern administration

Till de internt administrativa arbetsuppgifterna räknar jag sådant som schemaläggning och annan personaladministration, fakturering och annan ekonomihantering, att hålla ordning på kund- och fullmactsregister, arbete som har med kvalitetssäkring att göra m m. De var som mest aktuella under senare delen av 1990- och alldeles i början av 2000-talet. Detta var en period då såväl postmästar- som många rent administrativa tjänster försvann samtidigt som det satsades på att kassörerna skulle ha olika personliga ansvarsområden på sina kontor, något som i sin tur kopplades till möjligheter att få högre lön i och med den individualiserade lönesättningen (jmf även Holmgren 2000). Efter uppdelningen och den fortsatta krympningen av kontorsnätet minskade omfattningen av dessa uppgifter även om de fortfarande ingick i vissa kassörers jobb. Inte heller den här typen av arbetsuppgifter diskuteras särskilt mycket i intervjuerna, men beskrivs i stora drag som något som – i den mån de hör till ens arbete – ger lite omväxling eller är utvecklande, även om de inte är vad man som kassör vill ägna hela dagarna åt på bekostnad av den direkta kundservicen. Merarbetet som de medför, eller en gång medförde, överskuggas i viss mån av omväxlings- och utvecklingsaspekten, samtidigt som de gärna kontrasteras mot de delar av arbetet som innebär kundkontakt.<sup>125</sup>

## 5.2.7 “Extraservicen”

Återigen gäller att detta kommer att diskuteras närmare i nästa kapitel varför jag bara gör en kort genomgång av vad som kan ingå i extraservicen. För kassörernas del innefattar den för det första att ge kunder extra hjälp med ordinarie postärenden, som i det här enkla men talande exemplet:

<sup>125</sup>Till saken hör att flera av mina intervjupersoner hade åtminstone någon erfarenhet av att vara postmästare eller kontorsansvariga (jmf kap. 3) och därmed hade sysslat med intern administration i lite större skala, något som till viss del inverkat på deras uppfattning om sådana arbetsuppgifter.

Elisabet: Jag hade en tacksam imorse, hon hade lagt på ett brev utan adress. . .

Kajsa: . . . ja det är ju "underbart" . . .

Elisabet: . . . i brevlådan, så då tog jag telefonen och så fick hon ta över det själv när jag hade kopplat fram till dit hon skulle, så fick hon förklara, och han lovade ringa upp henne sen, när brevet kom in till posten därinne. Sånt kan man ju göra.

Kajsa: Ja. Jo men det är såna där småsaker som man kanske inte tänker på riktigt.

Det kan för det andra handla om att hjälpa kunderna med sådant som går utöver det rent postala, inklusive att ta sig tid att prata med dem och lyssna på deras privata bekymmer och glädjeämnen. I någon mån kan det slutligen också handla om att underlätta arbetet för andra (postala) yrkeskategorier. Ett exempel på det är Kassaservice-kassören som arbetar på ett kontor där brevbärarna håller till i samma lokaler och som brukar ställa sig och försortera en del av deras post för att ha något att göra när det är lugnt, väl medveten om att detta är något hon enligt rådande arbetsuppdelning inte "borde" ägna sig åt.

Extraservicen är definitivt inte lika laddad inom kassörsyrket som den är för läkarsekreterarna, även om det (som vi ska se) förstås förekommer åtskilliga kommentarer om lata, slarviga, och alltför krävande kunder. Tvärtom är det en del i arbetet som man i allmänhet trivs med och försvarar gentemot ledningsåtgärder som försvarar den.

### 5.3 Sammanfattning

Genomgången i det här kapitlet visar tydligt att vilka arbetsuppgifter som framstår som centrala, kontroversiella etc. (och varför) inom de båda yrkena i hög grad har att göra med vad som betonas i respektive yrkes officiellt framhållna identitet(sberättelse). Det är nu knappast en överraskande iakttagelse. Viktigare är att genomgången också ger en antydning om vilka alternativa identiteter och sätt att skapa identiteter som står till buds – ett analysspår som kommer att utvecklas genom resten av avhandlingen. För läkarsekreterarna är "nodalpunkten" journalskrivningen och dess framtida (teknikrelaterade) öde, samtidigt som mångfalden av arbetsuppgifter bäddar för lite olika utvägar. För kassörerna är det förlusten av tidigare arbetsuppgifter som står i centrum, inklusive den skarpa kontrasten mellan förhållandena efter uppdelningen och 1980/90-talens betoning av aktiv försäljning. Det hela kan också uttryckas så här: medan sekreterarna i mitt material i hög grad bygger vidare på redan existerande arbetsuppgifter och identitetsmodeller, så tvingas kassörerna försöka jämka samman en yrkesidentitet på grundval av *resterna* av tidigare arbetsuppgifter.

## 6 NOGGRANNHET OCH SERVICE

Citaten här nedanför sammanfattar på ett ganska slående sätt två teman som är mycket framträdande i intervjuerna med både postkassörer och läkarsekreterare (liksom i övrigt material och tidigare studier), nämligen service och noggrannhet. De visar också hur sammanflätade dessa båda teman är. För att göra dem rättvisa kommer det här kapitlet att behandla dem separat men ändå i ett sammanhang.

AK: Vad skulle du säga är viktig yrkeskunskap i det här arbetet?

IP: Eh, **noggrannhet**. . . noggrannhet tror jag är väldigt bra, och en **social förmåga** att kunna kommunicera med kunder. . . att kunna liksom **känna av på vilket sätt man ska bemöta kunder**. Hmm. . . att ha den inställningen att **man ska försöka hjälpa**. . . att man ska liksom bry sig såpass att man går och ringer det där telefonsamtalet om man nu skulle behöva göra det. Och sen behöver man nog nån slags. . . **logiskt tänkande så man kan lösa problem när de uppstår**, att man kan kringgå svåra moment genom att göra på ett annat sätt eller. . . Hmm, men **noggrannhet**, det är nog jättebra. Ett visst mod krävs nog också, **ett visst mått av integritet, att inte låta sig skrämmas utan stå på sig**, när man måste neka någon som vill ta ut pengar utan legitimation eller så. Och en liksom självständighet, en förmåga att fatta egna beslut. . . när – ja, när det kommer sådana fall som vill ta ut pengar utan legitimation till exempel. (*PSK6, kvinna*)

(*Grupptervju med Kassaservice-kassörer; jag har strax innan frågat om yrkesidentitet*)

Britt: Man är en **serviceperson**, det är man ju. Om man säger att det är en slags identitet. Så är man ju en. . .

Anne: . . . Ja, service och. . . kommunikation eller information eller. . .

Britt: . . . en **servicemänniska**.

Anne: Jaa – **serviceyrke**, det är ett. . .

Britt: . . . Jag tycker det är ett serviceyrke helt enkelt. /*fler instämmande kommentarer från alla tre*/

Carin: Ett tag var man ju försäljare då när de hade den biten, men nu är det service – det kan man säga.

Britt: Ja. Mm. . . **Ge rätt mängd pengar** till dem, eller. . . /*skrattar till*/ och så –

Anne: . . . **Rätt pengar till rätt person**. . .

Britt: - **noggrann servicemänniska! Man får ju vara noggrann**.

Anne: Ja – det är ju den biten.

AK: Vad är viktig yrkeskunskap i det här jobbet?

IP: Det är språket. Absolut. Mm. Och **noggrannhet** – vi får ju inte skriva fel helt enkelt /... /. Och sen är det också sekretessen då. . . att vi behandlar våra uppgifter sekretessmässigt så att man inte lägger patientpapper överallt /... / även datorerna, att vi ser till att vi släcker ner dem när vi går ut och. . . Man kan ju tänka själv om det vore ens egen journal som stod och lyste när patienterna gick förbi. /... /

AK: Finns det en yrkesstolthet?

IP: ... Ja.

AK: Det har ju också med identitet att göra.

IP: Ja. Det gör det, för att det är så många som ser vårt jobb, så **man vill att det ska vara bra. Rätt redigerat och stavat och att man inte... det är mycket... så att man inte skriver en medicin som inte hör ihop med sjukdomen – man får ju gå till läkaren flera gånger varje dag och fråga “ska det verkligen vara så här”?** De blir ju väldigt glada att vi har ögonen med oss. (LS1, kvinna)

Sammantaget fann jag större likheter och fler gemensamma nämnare än olikheter mellan yrkena när det gäller hur personerna jag träffade pratade om de här ämnena. Därför är presentationen i det här kapitlet strukturerad efter underteman och inte yrkesvis, samtidigt som jag tar upp skillnader mellan yrkena där det är motiverat. Jag börjar med noggrannheten eftersom det är det av de båda temana som är minst uppmärksammat i tidigare forskning. Redovisningen av noggrannhetstemat<sup>126</sup> ger också ett bra avstamp för att redovisa servicetemat då sammanflätningen kanske bäst kommer till uttryck i det förra.

## 6.1 Att vara noggrann och se till att allt flyter.

### Noggrannhetens innebörder och ambivalenser

Ett av de teman som kom fram i läsningen och genomlysningen av intervjuerna är alltså det som lite förenklat kan sammanfattas med “noggrannhet”. Påfallande många använde just det ordet även om det finns, och också användes, synonyma eller närbesläktade ord. Både för läkarsekreterarna och kassörerna var varianter på det här temat ett av de vanligaste svaren på mina frågor om vad som är viktig yrkeskunskap eller vad som är viktigt för att göra ett bra jobb, och de togs också ofta upp i samband med att jag frågade mer direkt om yrkesidentitet och yrkesstolthet. Ämnet kom dessutom många gånger upp spontant under intervjuerna eller nämndes i förbifarten i olika sammanhang, och temat återfinns även i annat material och tidigare studier om dessa och närliggande yrken (vilket jag faktiskt inte reflekterat över innan intervjuanalysen; se vidare 6.3). Den kanske viktigaste skillnaden mellan de två yrkena på den här punkten, som antyds redan av de inledande citaten, är att noggrannhet för läkarsekreterare till stor del handlar om språklig sådan, medan det för postkassörer till motsvarande stor del handlar om att hantera penningvärden och mer eller mindre värdefulla försändelser. Frånsett det finns det många likheter mellan de båda gruppernas resonemang.

Jag inleder med att beskriva fyra innebörder av noggrannhet som framträder tydligt i materialet, och därefter en rad spänningar eller ambivalenser som noggrannhetens olika sidor tycks ge upphov till.

#### 6.1.1 Noggrannhet som säkerhet och allmän administrativ pålitlighet

En av de viktigaste betydelseerna – både när det gäller att nämnas ofta och att tillmätas stor vikt – har att göra med *säkerhet och vad som kan kallas administrativ*

<sup>126</sup>Denna utgår i stora delar från Karlsson (2009).

*pålitlighet i största allmänhet.* Det här har en uppenbar grund i floran av lagar och regler som omgärdar både postväsendet<sup>127</sup> och vården, även om det vore en grov förenkling att säga att det enbart hänför sig till detta.

För Postens kassapersonal är det, som inledningscitaten pekar på, viktigt att säkerställa att pengar och värdefull post förvaras på ett säkert sätt och lämnas ut till rätt personer. För läkarsekreterare är det angeläget att patienters hälsa och integritet inte äventyras genom att man t ex skriver in felaktigheter i journaler, slarvar med remisser eller lämnar ut känsliga uppgifter till personer som inte ska ha tillgång till dem.

*/M/an får inte göra fel, för det... kan få tråkiga konsekvenser – man får inte skriva fel, man får inte glömma heller att... tusen saker händer varje dag och man får inte glömma någonting för då... är där alltid nån som får sitta emellan, oftast patienterna då. (LS9, kvinna)*

Allt det här handlar mycket om kunder resp. patienter som mottagare av eller föremål för noggrannhet. Men den administrativa pålitligheten framstår också delvis som en fråga om att vara noggrann i förhållande till organisationen eller t o m hela samhället (eller å deras vägnar) – att se till att organisatoriska och samhällsliga angelägenheter fungerar pålitligt och säkert. Vad gäller organisationen eller arbetsplatsen kan den drabbas ekonomiskt, juridiskt och anseendemässigt av bristande noggrannhet från kassörernas och sekreterarnas sida. För kassörernas del är det lätt att föreställa sig hur detta kan gå till. Läkarsekreterarna har inte bara en skyldighet att följa sekretess- och andra bestämmelser utan ofta också ansvar för att dokumentera och administrera uppgifter som ligger till grund för enhetens resurstilldelning. En av mina intervjupersoner som arbetar på ett större sjukhus, berättar t ex att “När vi får patienter från andra landsting så har man en vecka på sig för att begära en specialistremiss så man får *betalt* för den patienten, och vem bevakar det? Inte överläkarna, utan det gör ju naturligtvis sekreteraren. Det blir tråkigt om man missar en sån sak – det är tusentals kronor kan det bli...”. Vad gäller samhället kopplas noggrannheten inom båda yrkena ihop med ett slags allmänt samhällsansvar. Betalningsservicen och posthanteringen liksom sjukvårdssystemet ses som vitala delar av samhället som behöver upprätthållas för allmänhetens och hela landets skull (något som kommer att framgå ännu tydligare på andra ställen i kapitlet).

Ibland diskuteras också noggrannhet-som-säkerhet/pålitlighet i termer av solidaritet mellan kollegor: det är viktigt både för arbetsbelastningen och av mer principiella skäl att ens arbetskamrater (också) är noggranna i det här avseendet. Detta är knappast förvånande eftersom det ju även är yrket/yrkeskåren, dess villkor och anseende som står på spel. Det ska även poängteras att den här formen av noggrannhet, på såväl det individuella som kollegiala och organisatoriska planet, ibland också är en fråga om personalens rent personliga säkerhet: att säkerhetsrutiner följs så att beredskapen är god för incidenter med hot eller våld. Det här gäller framför allt postkassörerna och sekreterare inom den psykiatriska öppenvården, för vilka risken att sådant kan inträffa är en del av vardagen som man aldrig kan bortse från.

<sup>127</sup>Här kan också nämnas att postkassörer ända in på 1980-talet var skyldiga att personligen ersätta brister som uppstått i deras kassa. En av kvinnorna jag intervjuade berättade om en mycket obehaglig sådan episod från sin första tid som kassabiträde.

Bristande noggrannhet i de ovannämnda avseendena är en vanlig utgångspunkt för att kritisera såväl personer som grupper, organisationer och t o m teknologier (som röststyrda datorer inom vården: man litat inte på att tekniken fullt ut kommer att kunna ersätta en erfaren sekreterares granskande blick). Men även överdriven noggrannhet på de här punkterna är föremål för kritik. Noggrannhetens tveeggade natur kan exemplifieras med kassörerna:

Å ena sidan är sinnebilderna av en olämplig kassör som framträder i intervjuerna (och även i annat material) i hög grad en person som man inte kan lita på hanterat pengar och post på ett ordentligt sätt. Samtidigt finns sedan gammalt (dels från allmänhetens sida men även *inom yrket*) bilden av den ilska eller stränga gamla "postfröken" som in i minsta detalj håller på reglerna oavsett hur absurda konsekvenserna blir.

AK: Finns det fördomar om postkassörer ute i samhället idag?

IP: Jag tror att den bilden lever kvar alltså, att det är **en äldre kvinna som är lite väl nitisk**, som inte kan improvisera /*skrattar lite*/. Jag tror mycket att det lever kvar. Tack vare att det ska vara det där pliktstroget ordentliga och så, så är det väldigt många som inte kan rucka på lagarna... eller, ja, anpassa sig. (PPC13, *kvinna*)

Samma intervjuperson framhåller dock att på Postcenter, där arbetet inte handlar lika mycket om pengar och legitimationskrav, tonas den här negativa identiteten ner både internt och utåt. Det problematiska kan alltså vara organisationens formella regler i sig lika väl som enskilda kassörers förhållningssätt till dem:

/F/örut så sa alla människor att sura kassatanter alltså, det var liksom ett allmänt... - sa du att du jobbade på Posten i kassan så sa de "jaha, det är bara sura kärringar". Jag tycker att det har ändrat sig, och jag tror att de som jobbar på Postcenter nu upplevs mycket mer positiva. Och det är klart, **vi behöver inte vara sura kärringar i Postcenter för där ger du service bara åt kunden** /... / - **vi har inte så mycket paragrafer att rätta oss efter** utan vi kan vara mycket mer flexibla, i Postcenter.

Ett annat exempel: även om läkarsekreterarna ofta ser åtminstone vissa positiva sidor hos de krav på mer och noggrannare dokumentation som tillkommit på senare år, så förekommer det också mycket kritik mot vad som kallas överdokumentation och dess tillskyndare på högre organisatoriska och politiska nivåer (jmf citat i 5.1.1 och 9.1.1), liksom en viss obekvämhets inför att vara den som ska se till att uppgifterna kommer in – t ex som en sekreterare uttrycker det att behöva "jaga" läkarna för att försäkra sig om att rätt diagnoskoder blir registrerade (se 6.1.6). Allt som allt är detta en typ av noggrannhet som lätt inbjuder till konflikter och dilemman.

## 6.1.2 Noggrannhet som omsorgsfullhet i servicerollen

En annan viktig betydelse har att göra med *omsorgsfull service*. "Att ge service och fylla en social funktion" är, som jag ska återkomma till, ett minst lika framträdande tema i intervjuerna som att vara noggrann och hålla ordning. Ur den synvinkeln kan noggrannhet ses som något som ingår i servicerollen. Men att ge service framstår också som en aspekt just av noggrannhet: att bokstavligen vara omsorgsfull, i ordets dubbla betydelse. Detta innefattar oftast att göra lite mer än vad som förväntas eller

formellt krävs av en. Det kan vara en kassör som tar sig tid med vissa kunder för att hjälpa dem med sådant som går utöver själva postärendet i strikt mening – t ex att “ringa det där samtalet” som kassören i kapitlets inledning pratar om. Eller det kan vara en sekreterare som tar på sig extra, kanske informella uppgifter därför att hon/han har lagt märke till att det behöver göras – där de allra mest kontroversiella extratjänsterna är sådana som påminner om hushållsarbete, som i det här exemplet:

Alice: Ibland – men det kanske beror lite på en själv också – att **man gör ibland mycket saker som... de kanske kunde göra själva egentligen.** /... /

Birgitta: **Nä men man är väl mycket det här... att serva andra.**

Alice: Att serva – jo, det var det jag tänkte. För jag menar då kan det ju hända så här, han [*läkaren*] har suttit och druckit kaffe, så står det en kopp där, och när jag tar min hög så ser jag det... - “ja men då tar jag med mig den här koppen ut” och... /*Birgitta mumlar instämmande*/ ... och det är klart att, **det rör inte mig att jag tar med mig en kopp ut om jag ändå går. Men det tror jag...**

Birgitta: ... En del gillar inte det.

Alice: **Nej... Fast det är ingen som har bett mig göra det va.** /*Birgitta instämmer*/ Utan det var bara när jag...

Birgitta: /*skrattar lite*/ Jösses...

Alice: ... så har jag **tagit** den. Och likaså att vi går och hämtar hans... Så **han kanske är lite bortskämd.** /*Birgitta mumlar instämmande*/ Det är möjligt, men... Jaa, jag... **då har man nog haft det här lite, att sekreterarjobbet har varit lite serviceaktigt.**

Den här sortens noggrannhet diskuteras huvudsakligen som en intern angelägenhet för yrket, som något som kan praktiseras – och tas emot – på en rad olika sätt och som antingen främjas eller hindras av villkor på arbetsplatsen/i organisationen. För postkassörerna är kunderna de uppenbara föremålen för omsorgsfullheten – framför allt då äldre, sjuka, handikappade etc. personer som har svårt att klara sina ärenden eller på annat sätt verkar vara i behov av lite extra omtanke (jmf 6.2.3). För läkarsekreterarna har den en dubbel inriktning: dels patienterna, dels läkare och eventuellt annan vårdpersonal, med åtföljande potential för konflikter (jmf 6.2.6). Det hör till saken att kassörerna ofta diskuterar slarviga, lata, besvärliga, okunniga osv kunder, och läkarsekreterarna dito läkare, sköterskor etc. men däremot *inte* så ofta patienter (även om det förvisso också förekommer i mina intervjuer). Delvis beror det säkert på att patientkontakt vanligtvis tar upp mindre av läkarsekreterares arbetstid och engagemang än vad kundkontakt upptar postkassörers. När det gäller patienter är toleransnivån antagligen också betydligt högre – även bortsett från ev. betänkligheter att tala öppet om det i en intervju – eftersom ju själva grundförutsättningen är att det handlar om sjuka och utsatta personer:

AK: /... /Vad är viktigt för att göra ett bra jobb liksom – är det just det här noggrannheten o-...

IP: ... Noggrannheten – att man kan skriva svenska **bra** och **väl** och **snabbt**, och... att man har ett någorlunda behagligt **sätt** i **telefon**, det... Många som ringer är ju, kanske som före detta patienter som fortfarande inte mår bra och när folk inte mår bra /... / så **är** man inte riktigt sig själv. Jag har blivit utskäld flera gånger av folk som har varit otåliga /... / **det gäller att hålla i minnet att de är faktiskt sjuka**, man får behålla humöret och lirka lite så brukar det alltid gå

bra. Eller också folk som är jätteoroliga för det ligger nån och håller på att dö på avdelningen, någon älskad person, och då får man ju inte heller vara... fast de ringer kanske fem gånger om dagen. Eh, och andra kulturer, /*exemplifierar*/, när de har någon så ringer det sjuttiofem personer och frågar samma sak, och då kan man få föreslå kanske att de har en kontaktperson som i sin tur kan ringa till resten av släkten, man får ju... **Jaa, det är mycket /skrattar lite/ krav som ställs, för det är – på något sätt är man ju ändå, man svarar mycket i telefon, man får ju vara klinikens om inte ansikte så i alla fall mun utåt. Och det är som sagt folk som är utsatta som ringer oftast.** (LS9, kvinna)

I båda yrkena verkar dock den “legitima” gränsen för att utöva den här aspekten av noggrannhet allmänt dras när mottagaren anses vara för slarvig, lat, arrogant eller rätt och slätt ohysad. För att fortsätta på exemplet med läkarsekreterarna och kaffekopparna:

Birgitta: /... / **vi har haft en läkare som verkligen var där uppe, men han fick ingen... honom gjorde man inte det där lilla, hans kaffekopp skulle jag aldrig ta bort!**

AK: Okej!

Birgitta: Beroende på hans sätt att... Han värderade i titlar. /*Alice mumlar instämmande*/ Det gjorde han faktiskt.

AK: Men du menar att det straffade sig?

Birgitta: Det straffade sig, ja! /*båda skrattar*/ Jag tror inte han hade så ont av det heller... /*Alice instämmer*/ Nej men... Det är väl det här kanske att... men det beror ju klart på mig som person. **Om man tycker att nån behandlar mig som jag är en liten skurtrasa därnere.** /*Alice instämmer*/ **Det tolererar man ju inte.** Och då får ju, då kan jag behandla den lika lumpet kanske då. Trots att han kanske då är läkare.

Och till sist ett exempel från kassan som fångar in många av avvägningarna som kommer in i bilden när det gäller att vara omsorgsfull gentemot kunder – inklusive att hantera allmänhetens förväntningar och krav på Posten som samhällsinstitution:

AK: Vad kan det vara för situationer idag med kunder där det kan bli konflikter?

Britt: Ja, det kan det ju bli – särskilt när de inte har leg. Det kan jag tala om. /*Anne instämmer*/ Såna här lite uteliggare, lite A-lagare, lite... **Slarviga människor om man säger** – de är ute och drar på stan och... de är lite på fyllan och de blir bestulna och de tappar sina ID-handlingar! Såna är alltså... de kan brista ut i vad som helst mot oss. /... / Jag vet inte vad vi har fått heta.

Carin: Och sen tycker jag det är många som, i och med att vi tar avgifter på det mesta nu också... så får man ju ta emot rätt mycket tycker jag, från kunder då... /*De andra instämmer*/

Britt: Det är väldigt vad de tjatar om det /*Carin instämmer*/ ... **man blir ju så trött på det!**

Anne: Man undrar **att de inte har lärt sig detta ännu att det är avgifter.** Det har varit så många år!

Britt: Men alltså då, ibland kan jag säga så här: du kan inte få det särskilt ofta om du inte vet att det kostar, då är det väl inte så farligt. /... /

Anne: ... Men sen är de väldigt dåligt informerade om att de kan göra något annat – de tror att de är tvungna att komma till Svensk Kassaservice! /*Britt instämmer*/ De vet inte om att bankerna kan göra...

Britt: Men det kan de ju ta reda på själva – det tycker inte jag är våran sak att upplysa dem om. . .

Anne: Nä, det tycker inte jag heller. . . **de har lite dålig koll på det egentligen, egna bankförbindelser och vad de kan göra** /Britt instämmer/ **hos banken. Men på Posten eller Kassaservice, där ska man kunna göra allt**, och där kan man. . .

Britt: . . . Ja men det har de alltid kunnat. . .

Anne: . . . vräka ur sig /skrattar/. . .

Britt: . . . **Där kan man vräka ur sig och där ska man kunna göra allting – en social inrättning, det har det ju alltid varit!** /skrattar/

Utomståendes syn på Posten som självklar samhällsinstitution och “rättighet” med allt vad det innebär för de anställda är följande något som också betonas i tidigare studier (t ex Salzer 1995:15).

### 6.1.3 Den estetiska sidan av noggrannhet

Båda undertemana ovan kan ses som *estetiska* aspekter av noggrannhet, men det finns också en i bred mening *estetisk* sida av saken. Dels har denna sida att göra med själva arbetet eller arbetsuppgifterna. Många av läkarsekreterarna jag intervjuade – oavsett kön och ålder – betonar att det är viktigt att färdigställda dokument ser bra ut i bemärkelsen att de är prydliga och tydliga i språk och layout (jmf även Nilsson 2006). Detta framställs delvis som en fråga om den bild man visar utåt – gentemot kollegor, läkare och andra på den egna arbetsplatsen och inte minst gentemot andra enheter eller organisationer som man har yrkesmässig kontakt med. Journalerna är, som en sekreterare uttryckte det med syftning på kliniken där han arbetade, “våran sida ut”. I det här avseendet utgör den estetiska noggrannheten en grund för att skilja bra läkarsekreterare från dåliga. (Att göra ett slarvigt arbete kan dock – liksom när det gäller de föregående noggrannhetsversionerna – till viss del ursäktas av sådant som stressiga arbetsförhållanden eller dåligt fungerande tekniska hjälpmedel.) Men det är också en fråga om personlig tillfredsställelse med arbetet. Följande två utdrag från en gruppintervju är ganska typiska för hur läkarsekreterarna resonerade på den här punkten:

Gun: Jag tror jag kommer att sakna pappersjournalerna / *flera börjar prata samtidigt*/

Helen: Sakna själva grejen, men vi kommer ha att göra fullt upp.

Siv: Jag gillar ju att skriva ut – jag tycker det är. . . roligt. . .

Någon: . . . En snygg och fräsch journal, och klisterlappen där liksom, och. . .

Siv: . . . och kronologin stämmer!

Sara: **Då kommer du att må dåligt när du ska skriva i (datasystem), för där är inget snyggt!**

Gun: Ja, jag tror jag gör det. . . Det är fult!

Helen: Vadå fult?

Sara: Och helt. . . frångår alla standard och. . . det finns bara stora bokstäver för namn och. . . det är helt fel, och. . .

Helen: Mallarna är inte snygga.

Gun: /med en liten suck/ Nä!

Gun: Jag var på (avdelning) några månader, för jag tänkte jag ska prova hur det är. /... / Därifrån fick man ju ofta remisser, och det var liksom... felskrivningar. Vända bokstäver. Men när jag hade varit där de månaderna /skrattar lite/ så tänkte jag "jag ska aldrig mer klaga på dem" – för det var så jäkla mycket att göra, va, så de hade inte en chans! /Helen börjar invända något/ De fick bara släppa det!

Helen: Nä. Ja, men **det kan väl vara en sak att det finns tillfällena när det inte går. Men hos oss... det är inte så. Och då tycker jag att man kan lämna ifrån sig en snygg journal där papperen sitter där de ska. Vem ska göra det annars?**

Gun: Nej, jag vill också ha det så.

Helen: Jag tycker inte om när man... .

Siv: **Journalen är ju sekreterarens ansvar.**

Det finns inga tydliga exempel på den här typen av resonemang i kassörsintervjuerna vilket antyder att det inte är lika viktigt för dem, antagligen till stor del därför att arbetsuppgifterna är av så pass annorlunda karaktär. Detta är dock inte tillräckligt för att hävda att det inte förekommer alls, och än mindre att det aldrig förekommit.<sup>128</sup>

En annan estetisk fråga relaterad till noggrannhetstemat, som är gemensam för båda yrkena, har att göra med att hålla arbetsplatsen som helhet snygg och prydlig. För läkarsekreterarna har detta mycket att göra med den omtvistade rollen att "serva hela stället", varom mera senare. För kassörerna var en viss aspekt av det här ämnet extra aktuell under intervjuperioden eftersom det ganska nyligen (i samband med Postens uppdelning) hade införts mer standardiserade regler för inredning och utsmyckning av kontorslokaler. Det tog sig framför allt uttryck i kritik mot överdriven nitiskhet från organisationens eller vissa chefers sida. Möjligheterna att välja inredningsdetaljer och ställa lokalerna i ordning på ett sätt som man själv uppfattade som tilltalande sågs numera som starkt begränsade.

AK: Hur var det innan?

Kajsa: Ah, då kunde man ha lite egna idéer, och göra lite mysigt... och sätta lite blommor, och /Elisabet instämmer/ växter över huvud taget. /... /

AK: Hurpass mycket kollas sånt här från chefernas, ledningens sida?

Kajsa: Jo, de ser väldigt hårt på det faktiskt. För vi fick ju skippa en del grejor som vi hade... "Dem får ni inte ha, och dem får ni inte ha"...

Elisabet: Mm. Nä, vi har väl, nå jag tror inte vi har... .

Kajsa: Men det beror på litegrann från chef till chef tror jag, hur allvarligt man ser på det, har jag en känsla av.

Slutligen innefattar den estetiska sidan av noggrannhet även – och återigen för båda yrkena – den personliga klädseln och framtoningen. Att klä sig slarvigt eller alltför utstickande kan lätt bli föremål för kollegial kritik. Det hindrar dock inte att äldre strikta kläd- och utseendenormer också ofta kritiseras, liksom de nya strängare kraven på enhetliga arbetskläder för Postens kassapersonal (se vidare 8.1.3).

<sup>128</sup>T ex minns jag från min egen postkassörstid att det ansågs viktigt att hålla snyggt i lådorna för sedlar och frimärken, liksom att göra vackra och tydliga stämpelavtryck i den mån det förekom stämpling för hand av frimärken och blanketter. Den här typen av estetiska noggrannhetssynpunkter framgår också här och var i lite äldre material och studier.

## 6.1.4 Noggrannhet som kompetens

I samband med noggrannhet framträder också ett starkt undertema om (yrkes)kunskap, kompetens och kvalifikation – i vilket de tre tidigare ofta sammanfaller. Noggrannhet-som-kompetens kan därmed sägas vara en gemensam nämnare eller ett mer övergripande tema. En typisk uppfattning kan sammanfattas som: Om jag/vi inte var noggranna så som jag/vi (i idealfallet) är, hur skulle det då se ut? Jag/vi har en viktig uppgift att fylla här. Noggrannhet blir i det här avseendet en källa till stolthet, förtroende och också makt. De båda yrkenas olika villkor vad gäller arbete och organisatorisk position återspeglas dock i kassörernas resp. sekreterarnas behandling av ämnet.

Läkarsekreterarna formulerar sig ofta mycket klart på den här punkten: Om läkare och andra vill att dokumenten ska vara rätt skrivna, snygga och korrekt hanterade så bör de överlåta den saken till sekreterarna som är grundligt utbildade för och erfarna i de här uppgifterna. Ståndpunkten backas ofta upp med ekonomiska argument: varför använda dyrbara läkar- och sköterskeresurser till arbete som andra kan göra både bättre och billigare?<sup>129</sup> I de här resonemangen beskrivs ofta läkare (och i viss mån även andra yrkesgrupper inom vården) i termer av beroende. Vare sig det beror på lättja, slarv, för tung arbetsbörda, arrogans eller bristande kunskaper så är de – och därmed hela vårdorganisationen – i slutänden beroende av läkarsekreterarna och deras noggrannhet, vilket ger en viss makt. Läkares beroende av sekreterarnas tjänster diskuteras också ofta i samband med omsorgsaspekten av noggrannhet. Uppfattningar om att många läkare eller t o m hela arbetsplatser (fortfarande) litar till sekreterare även när det gäller att hålla ordning på mer informella angelägenheter, och inte minst att sekreterarna lätt “skämmer bort” läkarna i största allmänhet, förekommer i intervjuerna samtidigt som detta ses som ganska problematiskt och framför allt förknippat med en äldre tid och en gammaldags (starkt kvinnligt könsmärkt) sekreterarroll. Det hela kompliceras av att omsorgsfullheten gentemot *patienterna* ibland hänger på att man faktiskt gör mer än man kanske “borde” för läkarna. Argumentet om läkarsekreterarnas specialistkompetens och slöseriet med personalresurser finns dock alltid att falla tillbaka på, som det här utdraget visar:

Gun: Det är svåra bitar, vi pratar mycket om detta. Till exempel sitter jag med min doktor, hon kan vara lite så där ibland va, så dikterar hon “faxa till apoteket” och liksom recept och bla bla bla. **Och då kikar ju jag automatiskt i och med att jag är ju en sån där kontrollmänniska –**

Helen: ... ja men det kanske är det jag är, det kanske är därför jag...

Gun: ... är det faxat? /Helen instämmer igen/ **Medan andra tycker “det får hon banne mig ta ansvar för – har inte hon sagt åt mig att det ska faxas, då springer inte jag och kollar”. Då tänker jag så här: skit i det, jag faxar en gång till, det gör ingenting om det blir faxat två gånger, huvudsaken är att det blir gjort.**

Siv och Helen börjar prata i mun på varandra

Helen: ... Mm. Nä men jag...

Siv: ... **Det är mer för patientens skull.**

Helen: Jag tänker det är mer för patientens skull alltså, det är inte för någon grej

<sup>129</sup> Detta är ju också den “officiella” sekreterarståndpunkten (se 4.2.2).

att jag ska minsann inte göra det för det kan hon göra själv – det handlar inte om det utan det handlar om “ska patienten ha en bra vård eller inte?”

Gun: Men det kan bli så ibland med **kollegor som tycker att man tar över för mycket ansvar, för man [kollegan] är en ny modern sekreterare**, de får faktiskt, så va. . . .

Helen: För sen kan jag tycka så här också. . .

Gun: Och sen **att man fördärvar dem genom att man springer och daddar dem**, de. . .

Helen: . . . Nä men dadda, jag kan tycka också, det finns ju sekreterare – jag tycker att varje person är utbildad på olika saker, jag vet inte, **jag kan tycka att en läkare kanske ska göra andra saker. Det kanske någon annan yrkeskategori kan göra bättre! Ska vi ta läkarresurserna som är så få och göra sådana saker?**

Bland postkassörerna formuleras noggrannhet-som-kompetens vanligtvis på mer indirekta och defensiva sätt. I första hand är det något som utövas gentemot kunder – ibland beskrivna som personligen bristande i noggrannhet men framför allt i termer av socialt sårbara kategorier vars behov ofta glöms bort i samhället och som av olika anledningar behöver hjälp med att hålla ordning på sina betalningar eller sin post (gamla människor, invandrare som har svårt med svenskan och som om de är nyanlända kanske saknar vissa formella handlingar, studenter med dålig ekonomi och dålig koll på sina papper, utslagna. . .). Att vara noggrann i alla dess olika meningar, förutom den mer övergripande uppgiften att tillhandahålla service, framstår faktiskt i kassörsintervjuerna som en av de få kompetenser som finns kvar att utöva efter uppdelningen och minskningen av arbetsuppgifter.

Carin: Ett tag var man ju försäljare då när de hade den biten, men nu är det service – det kan man säga.

Britt: Ja. Mm. . . Ge rätt mängd pengar till dem, eller. . . /skrattar till/ och så –

Anne: . . . Rätt pengar till rätt person. . .

Britt: - **noggrann servicemänniska! Man får ju vara noggrann.**

Anne: Ja – det är ju den biten.

Att framhålla sin noggrannhetskompetens blir också, liksom det är för läkarsekreterarna, ett sätt att avgränsa sig gentemot andra kategorier. Det kan gälla de nya postombuden (Post-i-Butik etc.) eller som i det här exemplet brevbärare (eller personer med brevbärrar- till skillnad från kassörsbakgrund) som betjänar kunder över disk på Postcenter:

Det är inte så mycket pengar där, men det är ju ändå pengar och redovisningar och inventeringar och hela den. . . Man måste vara noga. Och ta väldigt allvarligt på det – man får ta allvarligt på sitt jobb helt enkelt. Man märker ibland, **inte för att jag vill prata illa om brevbärare men. . . när de hoppar in, de har inte samma känsla för servicen och för att du ska. . . att jobbet ska. . . det ska vara ordentligt där då va. (PPC13, kvinna)**

Likväl är det en kompetens vars praktiserande ibland ses som kringskuret av de nya villkoren, och i ett längre perspektiv hotat (särskilt då för SK-kassörerna). Helt klart har detta också att göra med dekväntificering i bredare mening, dvs erfarenheter

av att besitta kunskaper och kompetenser som inte längre efterfrågas eller uppskattas av arbetsgivaren. Jämfört med läkarsekreterarna handlar bilden som kassörerna förmedlar mer om brist på makt än om att ha en maktposition.

Noggrannhetstemat, så som det framträder i intervjuer och annat material, innehåller också en rad explicita och implicita ambivalenser som i stor utsträckning härrör från de fyra underteman jag tagit upp. De är till viss del överlappande men framstår ändå som tillräckligt specifika för att diskuteras separat.

### 6.1.5 Service och flexibilitet kontra strikt regelföljande och allmän rigiditet

Det här är ett problem som förstås finns i allt servicerelaterat arbete. I det här sammanhanget tar det sig huvudsakligen formen av en spänning mellan de två första versionerna av noggrannhet, alltså säkerhet och administrativ pålitlighet respektive omsorgsfullhet.

Många kassörer kontrasterar servicetänkandet från 1980-talet och framåt med hur det var tidigare, när en postkassör kunde inta en mycket mer auktoritär attityd gentemot kunderna och det fanns pärm efter pärm med detaljerade regler som man förväntades följa.

*/D/et var ju ett helt annat – då var det ju lag, vi hade ju direktiv på exakt hur allting skulle gå till va, så det var liksom ingen som kunde... Det var inte lönt för en kund att ifrågasätta, då gick vi och bläddrade i den där pärmen och sa att "Så här står det där!" /skrattar lite/ Nu är det inte på det sättet längre... utan det försvann för ett antal år sen. Och det gör ju att man... kan ifrågasätta mer, naturligtvis. (PPC9, man med ca 30 år i yrket)*

*När jag tänker på när jag började, då var det ju liksom... ja, **man kunde tillrättvisa kunderna och man kunde tala om att så gör man inte och det här är fel och bla-bla-bla. Idag skulle man aldrig kunna göra det utan nu har det ju blivit ett helt annat servicetänkande.** Och det har förändrats mycket. Och när jag började jobba på Postskolan, då var det mycket det här med att vi skulle jobba med service och man hade servicedagar och... Då var det väldigt nytt, de nya som kom till kontoren, då tyckte de liksom "herregud vad är det där för trams". **Idag så finns det inte många, även av de gamla, som inte har lärt sig service, utan de flesta är faktiskt rätt så servicemindade.** (PSK2, kvinna med ca 30 år i yrket)*

Ibland anses dock Postens betoning av service och försäljning ha gått alltför långt på 90-talet, med resultatet att en del kassörer bemötte kunder på ett påfluet och okänsligt sätt i försöken att nå säljmålen (jmf 5.2.4). Här är det den nya typen av hårt styrd och formaliserad service som krockar med en annan förståelse av vad det innebär att utöva omsorgsfull service.

Ett återkommande dilemma för kassörer är vidare att bedöma i vilka fall de kan tillmötesgå kundernas önskemål trots att de saknar legitimation eller någon annan nödvändig handling.

På liknande sätt krockar ibland läkarsekreterares vilja att tillmötesgå eller hjälpa patienterna med säkerhetsregler och formella administrativa krav. Det gäller inte

minst i deras direkta kontakter med patienter. Följande intervjuutdrag är också intressant i det här sammanhanget då det visar på de etiska betänkligheter som kan uppstå när sekreterarens plikt att av statistiska och ekonomiska skäl bokföra (exempelvis) numrerade diagnoser i datasystemet ställs mot tankar om konsekvenserna för patienten:

Gun: /... / Jag gillar inte det där när man delar upp folk i diagnoser och olika. . .

Siv: Nä, men jag tycker att det görs mer och mer. . .

Gun: Jaa! Det är inne. . . /*Jag frågar lite närmare om vad det är för diagnoser/*

Sara: Alla diagnoser har ett nummer, och alla som söker får ju ett nummer då. Och det tycker jag är lite hemskt just inom BUP, att **det följer ju dem sedan. Får du en diagnos som egentligen inte stämmer helt eller. . .**

Siv: . . . Det kan ju vara svårt att sätta en sån bestämd diagnos på ett barn som håller på att utvecklas. . .

Sara: Mm. Precis. Men jag tycker också det är rätt hemskt det där att man sätter ett nummer och en diagnos på någon. . . ett barn liksom så där.

Siv: Ja. . . Det har varit mycket diskussioner om det där, men **det är ju ett synåtgånging vi har tvingats in i – det har varit mycket stort motstånd mot** att vi skulle sätta den typen av diagnoser.

Sara: Mm. Men **sen kretsar ju allting kring statistik och sånt också, så det måste ju /Siv instämmer/ . . . om man säger, bokföras på något vis.**

Gun: "Ju fler diagnoser desto bättre".

Sara: Mm. Jo visst. . . Ju tyngre desto bättre. . .

Det är notervärt att diskussionen inte bara ligger nära utan även, i funderingarna om patienten, går en bit utöver de formella etiska riktlinjer för diagnoskodare som återgavs i kap. 4.

En annan spänning som märks i sekreterarintervjuerna är mellan (bilderna av) å ena sidan läkarsekreteraren av den gamla stammen som skämmer bort läkarna genom att tänka på allt och alltid finnas till hands, å andra sidan den moderna sekreteraren som bara gör det som krävs formellt och är motiverat ur professionell synvinkel.

Allt som allt förekommer inom båda yrkena många exempel på "fel" sätt att vara noggrann, liksom många exempel på hur både gamla och nya föreskrifter (och alltför grundlig efterlevnad av dem) kan motverka utövande av noggrannhet i mottagarens intresse. De två typerna av noggrannhet är dock inte diametralt motsatta. Självklart finns det individuella skillnader så att vissa lutar mer mot att betona och föredra den ena typen framför den andra. Men att vara noggrann på rätt sätt – och att därmed vara en bra, kompetent, professionell kassör eller sekreterare – framstår i hög grad som en fråga om att kunna balansera de båda.

### 6.1.6 Positiv ordning kontra negativ kontrollmentalitet

En närliggande ambivalens som tas upp lika ofta och öppet har att göra med positiv "ordning och reda" kontra negativ kontrollanda. Det handlar å ena sidan om att ha en yrkesroll där man är någon som skapar ordning i andra människors affärer och får saker att flyta smidigt. Den sidan av saken värderas oftast positivt av både läkarsekreterare och kassörer – det är en del av innebörden i att göra ett bra jobb och

något som bidrar till arbetsglädje och yrkesstolthet. Å andra sidan finns det ofta en obekvämhets och oklarhet vad gäller gränsen mellan den här aspekten av arbetet och att vara en kontrollerande *person*. Den tar sig uttryck i ironiska eller på annat sätt distanserade kommentarer eller skratt (jmf de två sekreterarnas etikettering av sig själva som "kontrollmänniskor" i 6.1.4) liksom i kritiska historier om kontrollfixerade kollegor, chefer etc. Följande utdrag visar tydligt ambivalensen mellan positivt och negativt samtidigt som det illustrerar hur den blir utgångspunkt för kategorisering, i det här fallet av personer (= servicemottagare) utanför det egna yrket:

AK: Jag förstår ju att det här har inneburit en hel del nya arbetsuppgifter – har det även varit så att det har ändrat eran roll i förhållande till typ läkare, sköterskor. . .

Sara: Att man jagar dem mer för man behöver mer information om det de missar. Då måste man ju hela tiden. . . jaga.

Helen: De är ganska slappa på att fylla i.

Gun: Det beror ju på om man har en doktor som är lite tacksam. För nu har vi sådana här (viss nationalitet) överaktiva kvinnor hos oss. . . Och de är väldigt liksom duktiga, och de vill ha hundra procent diagnoser och de vill liksom verkligen – "tack för att du påminde mig", så är det va. /Sara mumlar instämmande/ Men när du inte har dem. . . lata svenska män till exempel som inte vill sätta en diagnos. . .

Intervjudiskussionerna om det här ämnet handlar slutligen också om organisatoriska villkor och regler som främjar antingen den positiva eller negativa sidan.

### 6.1.7 Att skapa en välordnad miljö kontra att utföra lågstatusjobbet

En tredje ambivalens handlar om att vara någon som skapar en välordnad och trivsamt miljö kontra att vara någon som utför rutinmässiga, impopulära eller förgivettagna lågstatusjobb ofta förknippade med kvinnlighet i negativ mening. Den är tydligast bland läkarsekreterarna och har samband med den känsliga frågan om arbetsfördelningen mellan olika yrkeskategorier. Det gäller både vissa delar av själva det administrativa arbetet (t ex att hålla ordning på blanketter och kuvert, för att inte tala om journalskrivningen) och den vardagliga tillsynen av arbetsplatsen (som t ex detta att plocka undan kaffekoppar). Sett ur ett vidare perspektiv återfinns den här ambivalensen också, bland kassörerna som en spänning mellan olika uppfattningar om nyttan och värdet av deras arbete: å ena sidan en viktig samhällsfunktion både praktiskt och socialt, å andra sidan något degraderat, tämligen omodernt och (allt mer) förknippat med lågstatuskategorier i samhället. För båda yrkena handlar det här i grund och botten om att utföra uppgifter som ur vissa synvinklar kan ses som överflödiga eller som något andra egentligen borde göra själva: läkare och annan vårdpersonal skulle kunna sköta sin egen dokumentation, människor borde sköta sina betalningar och brevkontakter via Internet osv. Därmed utgör det också en viktig utgångspunkt för diskussioner om den önskvärda eller förväntade framtida utvecklingen av yrkena.

### 6.1.8 Noggrannhet i det lilla kontra i det stora

En fjärde ambivalens, som varken uttrycks så tydligt eller ofta som de två första men som likväl återfinns i materialet, handlar om noggrannhet i det lilla (vad gäller de-

taljer) kontra i det stora (med hänsyn till någon form av helhet). Dels, vilket har mycket att göra med ambivalensen mellan rigiditet och flexibilitet, uttrycks den som en spänning mellan att följa formella föreskrifter i detalj och att se till helhetsbilden. Dels tar den formen av en spänning mellan å ena sidan de vardagliga mindre rutinuppgifter som nämns ovan, å andra sidan mer omfattande eller abstrakta administrativa uppgifter som även de kräver ett avsevärt mått av noggrannhet.

Återigen är detta något som aktualiseras i bedömningar av yrkets framtid, och åter förekommer det tydligare bland läkarsekreterarna än bland kassörerna – antagligen därför att möjligheten till bredare uppgifter sedan organisationsdelningen varit praktiskt taget stängd för i synnerhet SK-kassörer medan sekreterare ofta ser sig själva som ”spindeln i nätet” med en övergripande roll som mycket väl skulle kunna utvecklas ännu mer (jmf 5.1 och 6.2.4). Som redan framgått betyder dock inte detta att kassörerna inte kan se sitt utövande av noggrannhet i ett vidare (sammälls)perspektiv. Och trots att det lätt kan uppstå spänningar mellan ”det stora” och ”det lilla” är det inte heller här nödvändigtvis en fråga om antingen eller.

### 6.1.9 Makt kontra maktlöshet

Slutligen finns det en ambivalens som har att göra med *makt/inflytande/betydelse* kontra *underordning/maktlöshet/att inte räknas*. På samma sätt som de tre första undertemanen ofta strålar samman i undertemat om kompetens, så konvergerar ofta de fyra första ambivalenserna här. Det finns dessutom en stark koppling just till kompetenstemat.

Som vi har sett framstår noggrannhet-som-kompetens som en potentiell grund för makt och inflytande (särskilt för läkarsekreterarna även om man också bör notera kassörers potentiella inflytande över kunder och därmed också över allmänheten och den allmänna opinionen).

Men det finns också en motsatt sida av saken som aktualiseras såväl i mina intervjuer som i andra redogörelser från utövare av båda yrkena. För *det första* i form av exempel på hur *utövandet av noggrannhet i dess olika versioner kan hindras eller snedvridas av organisatoriska förhållanden*. Hur detta kan se ut är ganska uppenbart i kassörernas fall, även om de sällan uttrycker det direkt i sådana termer. Det finns också bland läkarsekreterarna och därtill mer explicit – kopplat till t ex illa fungerande datasystem och till ständiga omorganisationer som ofta innebär en ökning av sekreterarnas arbetsbörda. Många uttalar sig som jag visat kritiskt om överdokumentation inom vården – samtidigt som ökande krav på dokumentation för statistiska och ekonomiska ändamål (som t ex diagnoskodning) ger möjligheter för åtminstone en del sekreterare att specialisera och utbilda sig på detta och därmed vinna en ny kompetens, knuten till utövandet av administrativ noggrannhet, som helt klart kan vara en maktresurs. För båda yrkena handlar det också om att organisationen och samhället nedvärderar eller inte är medveten om de kompetenser man besitter. För *det andra associeras ibland noggrannheten som sådan med osäkerhet, sårbarhet och maktlöshet*. Det förekommer olika varianter av detta. En är den överdrivna omsorgsfullhet i förhållande till andra som diskuteras kritiskt i flera av det här kapitlets intervjuutdrag. En annan är den ängsliga grundlighet som kan komma ur rädslan att göra fel med negativa följder för andra eller en själv; något som i synnerhet sekreterarna talar om, ofta i samband med hur de lärt sig komma över det med ökande

erfarenhet,<sup>130</sup> men som också är ett inslag i båda yrkenas berättelser om konsekvenser av stränga regler och liknande. En tredje är överdriven petighet med detaljer och regler som kompensation för allmän maktlöshet och leda – kanske framför allt ett inslag i negativa *stereotyper* både inom och utom yrkena, som framgår av följande utdrag (jmf också 6.1.1):

AK: Vad tror du de [*allmänheten*] har för bild av en kassör?

IP: Det är en puckad... äldre, sur dam som sitter och är sur för att hon har ett sånt tråkigt jobb med så lite lön och... som är lite småkorkad och /*skrattar lite*/ inte klarar av särskilt mycket... och gärna tycker om att jävlas med folk **och kunna liksom få njuta lite av att ändå kunna få utöva den lilla makt hon har.**

AK: På vilket sätt tycker du att du kan märka den inställningen?

IP: När man pratar med folk, till exempel med kompisar /.../ och de berättar om sina besök på Kassaservice och "det där jävla puckot som satt bakom luckan" liksom. Eller man märker det på kunderna "ja det är typiskt er" och såna där kommentarer... att många av kunderna har liksom en förutfattad mening om att man är sur och grinig och helst av allt vill jävlas med dem. Så känns det ibland.

AK: Var tror du den bilden kommer ifrån?

IP: Jag tror den kommer ifrån att många är sura och... inte särskilt hjälpsamma och... jag tror det kommer därifrån. Och sen har det ju säkert späts på, men jag tror det har en viss grund från början. (*PSK6, kvinna*)

Uppfattningarna om kompetens liksom makt kontra maktlöshet har en hel del med bl a kön och modernhet att göra, vilket jag ska återkomma till.

## 6.2 Att ge service och fylla en social funktion. Servicerollens innebörder och ambivalenser

Vid sidan av noggrannhet intar servicetemat en central ställning, något som väl egentligen är ganska självklart. Jag börjar med att beskriva fem underteman och därefter fyra ambivalenser som har med servicerollen att göra. Slutligen säger jag också något om skillnaderna mellan servicerollen i de två yrkena.

### 6.2.1 Service som motivationsfaktor

Servicerollen (oavsett vilken sida av den man lägger störst vikt vid) med sitt inslag av att ha kontakt med och kunna hjälpa andra människor framhålls ofta som en viktig anledning till varför man valde yrket, vad som är det bästa med det och/eller vad som gör att man har trivts under årens lopp. Det här undertemat är så framträdande särskilt bland kassörerna att det definitivt förtjänar att poängteras.

IP: /**J/ag har alltid trivts.** Jag har aldrig mått illa av att gå till jobbet någon gång. Det kan jag säga – aldrig någonsin! Jag har trivts även när jag var brevbärare, och jag gör det fortfarande än idag efter fyrtio år!

<sup>130</sup>Se även om gränsdragningar i yrkesutövningen i kap. 9.1.5

AK: Det låter bra!

IP: Ja... jag vet inte, jag är visst nån konstig prick tror jag!

AK: Det är inte säkert /skrattar lite/

IP: Nej /skrattar/ Nä men... jag mår jättebra alltså! Och trivs!

AK: Du har hittat ett arbete som du gillar helt enkelt...

IP: Jaa... **Och det tror jag har att göra med kontakten med kunder. Kontakten med allmänheten.**

AK: Är det det som är det bästa med jobbet?

IP: Ja det är det. Man får så fin kontakt och man kan prata med dem, och man... Äldre människor särskilt. Jag är väl av den typen att jag ömmar mycket för de äldre – även på den privata sidan, eller när jag inte jobbar... (PSK11, man)

Även om det betonas särskilt mycket av kassörerna finns det också bland läkarsekreterarna, som det här exemplet visar:

AK: Vad skulle du säga är det bästa med ditt jobb?

IP: /funderar lite/ Ja, det bästa är ju miljön. Jag tycker fortfarande det känns... motiverat att arbeta, att det känns **viktigt**, just med sjuka människor. Det känns verkligen som något som betyder nånting. (LS9, kvinna)

## 6.2.2 Service som samhällsnytta

Förhållningssättet att "den service vi ger är viktig för att samhället ska fungera" är vanligt inom båda yrkena. Många av intervjupersonerna tar upp detta i något sammanhang – som ju också framgår av noggrannhetsavsnittet och antyds i citatet ovan – och det framträder även i annat material (liksom i tidigare forskning om administrativ service). En SK-kassör säger t ex så här i samband med att jag tagit upp yrkesidentitet och yrkesstolthet mot slutet av intervjun:

Och att vi har ansvar för ibland väldigt stora summor och... det är också en slags stolthet, att vi kan... att vi har det ansvaret liksom, att vi hanterar stora summor åt folk och viktiga transaktioner och sånt. /funderar/ Ja, att **på något sätt så är vi en viktig del i samhället, med tanke på att vi betalar ut pengar och... att vi ser till att räkningar kan betalas**, så nån slags identitet och stolthet finns det. (PSK6, kvinna)

Det är också värt att nämna den internationella eller globala aspekten som kan finnas med här för postkassapersonal, om än numera, eller åtminstone i intervjuerna, inte alls så uttalat som det som framgår av äldre beskrivningar: att vara någon som arbetar med att förmedla försändelser och pengar inte bara nationellt utan över hela världen och på detta sätt spela en roll i ett världsomspännande kommunikationssystem. Detta är något som funnits inom Posten som helhet sedan lång tid tillbaka och som också uppmuntrats från ledningshåll (jmf de återkommande internationella utblickarna i Föreningen Postfolkets årsböcker; se även Lundgren 1990:17f). För läkarsekreterarna är det svårt att hitta en *exakt* motsvarighet till detta. Som tidigare nämnts (och ofta refereras i *Läkarsekreteraren*) finns dock sedan flera decennier tillbaka ett intresse inom yrkeskåren för internationellt utbyte, något som även inkluderar deltagande på medicinska konferenser. Förutom lärande- och yrkesgemenskapsaspekterna, som jag uppfattar som viktigast här, kan detta säkert också kopplas till en känsla eller uppfattning av att vara en del av ett globalt vårdssystem som är av stor betydelse för hela mänsklighetens välbefinnande.

### 6.2.3 Service som omsorg

Administrativ service är inte omsorgsarbete i strikt mening, men som i alla serviceyrken finns det en aspekt av omsorg om andra människor som kan vara mer eller mindre uttalad och utarbetad, såväl kollektivt som individuellt. En hel del om detta kom ju fram redan i noggrannhetsavsnittet, liksom det berördes i styckena om "extraservice" i kapitel 5.

Många inom båda yrkena ser detta som en väsentlig källa till mening och glädje i arbetet även om det också har sina tunga sidor. Betoningen av omsorg är kanske särskilt tydlig hos sådana läkarsekreterare som egentligen *velat* skaffa sig ett vård- eller omsorgsyrke men av någon anledning inte gjort det, och sådana som arbetar på ställen där de får en nära och ibland ganska personlig kontakt med patienterna (t ex psykiatrisk öppenvård och olika mindre enheter). De senare kan ofta – åtminstone är det bilden jag får av intervjuerna – sägas fungera som en tydlig "mellanstation" mellan patient och vårdgivare och som sådan spela en nog så viktig roll ur omsorgsynpunkt. T ex framgår det att en del psykiatripatienter kan prata om vardagliga saker och problem med en sekreterare (som de känner) som de kanske inte skulle prata om med sin läkare eller psykolog. Sekreteraren kan bli en stödjande person både ur denna vardagslivsynvinkel och när det gäller att dämpa de värsta stötarna och visa patienten rätt i en ibland svårförståelig vårdapparat.<sup>131</sup>

Birgitta: /H/är känner man ju... de blir ju nästan som... Man blir ju det **sociala livet**. /Alice instämmer/ Vi har ju patienter som säger när man ska gå på ledighet att "O, vad ska jag göra då?"

*Längre fram i intervjun*

Birgitta: /M/ånga gånger händer ju att de ringer för att de vill få någon att **prata med** och de är jätteledsna, de är kanske... man får sitta i tio minuter och att de får gråta bara... /Alice mumlar instämmande/ Och då känner man sig ju lite maktlös för då kan man inte göra så mycket, och alla är upptagna eller det finns inte någon där va.

Alice: Nej...

Birgitta: Det kan jag uppleva lite... jobbigt, innan man får... liksom stopp på gråten hos dem. Men **ofta brukar det ju nästan hjälpa att... man lyssnar och...** /Alice instämmer/ Men sen har man ju det här inom sig då va, hur den mådde. Och då vill det ju till att man har nån i teamet som tar den här och inte bara slår ifrån sig /... /.

Alice: Nej... Och det upplever jag kan vara lite jobbigt, för vi som inte är behandlare då, får ju inte råda... /Birgitta instämmer/ ...vi får ju använda sunt förnuft...

IP: /J/ag är en väldigt hjälpende människa, jag har ju jobbat med service i hela mitt liv. Och... då tycker jag att det kan man fortsätta med. Så att... ja, om någon har svårt att betala "så kan ju du betala nästa gång" och så. Det är nog inte alla som gör så, men jag tycker att oftast har de en trasslig ekonomi också, och **man behöver inte sparka på folk som redan ligger känner jag**. /... /

AK: Vad är det som kan leda till konflikter med patienter?

<sup>131</sup> Detta ingår troligen också i vad Inga Nilsson (2006:154) benämner "administrativ omvårdnad".

IP: Menar du för min del? /*Jag svarar jakande/* Ja det vet jag inte, för jag har inte upplevt det här. **Vi har som sagt en bra, fungerande relation, och de kommer in och visar kort och visar vad de har köpt och...** ja, det är jätteroligt!

AK: Ja, det måste ju underlätta.

IP: Mm. För att jag menar **den andra biten, den får ju jag ändå**. Om deras elände och hur dåligt de egentligen mår. Men samtidigt är det ju bra när någon även visar... känslor inför mig, och kan vara ledsen. (*LS8, kvinna*)

Vissa läkarsekreterare på t ex vårdcentraler är inte heller främmande för att rycka in och hjälpa till mer direkt i vårdssituationer om det kniper, givet att det inte handlar om sådant som kräver sjukvårdsutbildning.

Speciellt då jouten när man inte var så många, då fick man ju många gånger liksom... ja, ha rollen av... Till exempel det kom ganska ofta in dödsfall eller hände dödsfall och – ja då fick man ju fixa kaffe och så där och kanske sitta med någon anhörig som var hos den döde... ja, den rollen. Och sen... Det kan väl hända att man har fått vara med och... /*skrattar lite/* assistera vid något mindre ingrepp, något barn som har varit oroligt och så där. (*LS5, kvinna*)

Betoningen av omsorg finns även bland kassörerna, där intresset för att träffa människor ju ofta styrts yrkesvalet eller bidragit till att man stannat kvar och där många uttrycker en känsla av omsorg om inte minst äldre kunder. Det handlar om att ta sig tid både att hjälpa dem med deras ärenden – ofta en bra bit utöver vad den formella rollen kräver – och att lyssna på deras allmänna bekymmer och glädjeämnen, dvs att fylla en social funktion även på det mellanmännsliga planet. Detta gäller oavsett vilken typ av kontor man arbetar på, även stora sådana i storstäder, men att inte minst småkontor på mindre orter haft en viktig roll på den här punkten kommer fram både i mina intervjuer och i annat (särskilt då lite äldre) material. Vad som ska hända med de mer omsorgskrävande eller hjälpbehövande kunderna efter avvecklingen av Kassaservice är något som många kassörer uttrycker bekymmer för.<sup>132</sup>

**/E/tt litet kontor på landet är inte bara postkontor, vi har en stor bit social“vård” också, många av kunderna har inte pratat med någon annan än mej på flera dagar,** och nu när kylskåpet har gått sönder eller katten behöver veterinär /... / ja till och med när den äkta mannen prasslar, då är det skönt med en “postatant” som lyssnar. (*Dagbok Postmuséum 1991, kvinna*)

/.../ sen är det mycket socialt med de här äldre tanterna som kommer när det är lugnare – inte när det är pensioner för då hinner de inte, men när det är lugnt så är det mycket man får reda på. Och **det är väl det som är tjusningen kanske, att man får stötta dem lite och... lite så. Annars hade man väl gått vidare kanske på stegen, om man inte tyckte om det.** (*PSK4, kvinna*)

Pensionärerna är ju en grupp naturligtvis, /... / och sen är det mycket ungdomar faktiskt, ovanligt mycket ungdomar. Som inte... de har inte fasta jobb och så där, så att... Nu är jag i (annan stadsdel) och där är det en hel del pensionärer. Och så är det... ja, folk med sociala problem och så. Man är väldigt låst, om du inte har fast adress och inget arbete, så får du inget kort och får ingenting. **Så det är**

<sup>132</sup>Obs. att service som omsorg och service som samhällsnytta *båda* innefattar – och kan ses som två varianter av – ett “socialt ansvar”- perspektiv.

ju den gruppen som är väldigt utsatt nu när SK ska lägga ner – var gör vi av alla de människorna? Och det är ju sånt där som... har man varit kassör länge så känner man ju för sina kunder, så man tycker synd om kunderna /skrattar lite/... att de inte får ha kvar hjälpen liksom. Bankerna ger inte riktigt den servicen, som Posten har fått göra. (PPC13, kvinna)

Allt som allt: service är allmänt framträdande i läkarsekreterares och kassörers identitetsskapande, och en vanlig tolkning av servicerollen handlar just om att utöva konkret omsorg om andra. En kassör eller sekreterare som brister i omsorgstänkande och är kallsinnig gentemot andra människor löper risk att kategoriseras som olämplig för sitt yrke av sina kollegor. Å andra sidan finns det, som vi sett i tidigare avsnitt, gränser för och delade meningar om hur långt omsorgstänkandet "bör" sträcka sig. Om det för läkarsekreterarnas del anses legitimt att visa omsorg om enskilda patienter i ganska stor utsträckning (ungefär: så länge inte yrkesutövningen som helhet blir lidande eller man låter sig utnyttjas och hunsas, en tumregel som också gäller kassörerna) framstår det alltså som betydligt mer kontroversiellt att utsträcka omsorgstänkandet även till läkare och andra som man ger service inom arbetsorganisationen, särskilt som de flesta av dessa yrkeskategorier befinner sig högre upp i organisationshierarkin. Inom båda yrkena finns det förstås också de som står för en mer restriktiv linje när det gäller omsorgsaspekten, t ex av effektivitetsskäl eller för att man lägger större vikt vid någon annan aspekt av servicerollen. Slutligen hör det till saken att "service som omsorg" inte heller är något som betonas i respektive yrkes officiellt förespråkade identitet(sberättelse).

#### 6.2.4 Service som konkurrensmedel

Detta är en sida av service som är och har varit mest aktuell för kassörerna men även för sekreterare inom företagshälsovården och, i takt med ökande betoning av patienters valfrihet etc., för andra läkarsekreterare (särskilt de med patientkontakt).

AK: Vad skulle du säga är viktig yrkeskunskap i detta jobbet?

IP: /funderar lite/ Det viktigaste är ju att kunna ta folk liksom, att ha ett socialt engagemang, att... man lyssnar in vad kunderna önskar ännu mer nu än förr kanske... Alltså bemöta varje människa med respekt... Kunna ta folk alltså, ha ett intresse för folk.

AK: Sa du ännu mer nu än förr att det är viktigt att kunna "ta" kunderna? /IP bekräftar det/ Varför då menar du?

IP: För... den som inte är trevlig här så kan de gå till konkurrenterna mer va. Och att vi inte har så mycket... vi sysslar bara med penninghantering här då – man hade mer grejor förut med paket och rek och så vidare, och sålde varor i våra Postbutiker förr i tiden. (PSK10, man)

/D/et senaste är att man ska välja doktor på vårdcentralen /... / Det är lite onödigt tycker jag på något sätt. Men det påverkar ju inte oss i arbetet så va. Men lite merarbete blir det, för vi ska ju fråga alla nu... när de kommer i luckan /skrattar lite/ vilken vårdcentral de vill gå på. Det blir också lite tjatigt. /... / /N/u ska man få betalt per patient man har. Så nu är det nästan lite krig här vet du mellan vårdcentralerna – vilket jag tycker är fel. Det är precis som att... man ska försöka få till sig så mycket som möjligt så man får pengar på den

vårdcentralen, det blir ju att. . . alla pengarna stannar ju på den kliniken då va. . . Det blir lite otäckt. Det pratade vi också om på planeringsdagarna – det får ju inte handla om pengar, vi måste ta hand om patienterna va. (LS2, kvinna)

## 6.2.5 Service som organisatoriskt bindemedel

Den här sidan av servicerollen kommer av förklarliga skäl tydligast fram i intervjuer och annat material som gäller läkarsekreterare. Bilden av “spindeln i nätet” som har överblick över hela enheten, som får verksamheten att löpa smidigt (administrativt och till viss del också socialt), och i vars frånvaro allt snart skulle braka ihop, är framträdande i läkarsekreterarnas kollektiva och individuella identifikation. En sekreterare som kommit att engagera sig en hel del för yrkeskåren utöver sitt egentliga arbete säger så här:

AK: Kan man säga att läkarsekreterarna har någon speciell yrkesidentitet. . . som det är idag?

IP: Jaa, hur ska jag förklara det. . . Det har de ju egentligen, för de är ju. . . spindeln i nätet på många ställen va. De är ju med från det att patienten kommer på många ställen till det den går ut, och även fortsättningsvis så har de ju hand om hela ruljansen. . . Det är ju de som gör allt – doktorn gör ju naturligtvis det de gör, men. . . / . . . / Vi ser ju till så att allt kommer iväg dit det ska också va, till slut. Så när doktorn skriver på är det ändå vi som. . . det är ju mycket som hela tiden. . . - du följer patienten hela tiden. (LS2, kvinna)

Men en sådan aspekt kan även läggas på kassörsarbetet. Det handlar om postkassörernas tidigare roll som en viktig och självklar del av *helheten* Posten. Dels som en avgörande länk i brev/paket/betalningsförmedlingskedjan, även inomorganisatoriskt. Men inte minst postkontoret/kassören som knutpunkten där kundernas alla tänkbara postärenden löpte samman och eventuella problem kunde redas ut genom att kassören snabbt och enkelt satte sig, eller kunden, i förbindelse med rätt instans (brevbäringskontor, postterminal, bank osv).<sup>133</sup> I många av intervjuerna finns en stark underström av kritiska tankar kring hur Posten fungerar som helhet sedan det egna kontorsnätet i princip avskaffats och kassörernas roll blivit så otydlig gentemot kunderna (och delvis även inåt).

IP: Vill de prata om brevbarar. . . så måste vi hänvisa dem endera till Postcenter eller till någon förman. Och det är svårt för oss att veta “vem ska de vända sig till?” / . . . / Vi behöver inte svara på frågor om posten är utdelad / . . . / - vi behöver inte alls befatta oss med brevfrågor. Och de ringer ofta fel, de ringer ofta till oss.

AK: Om man jämför med tidigare då, innan den här uppdelningen?

IP: Ja jag kan ju bara gå tillbaks till när jag jobbade i (ort). Då hade vi hela. Man letade och man hade sig och försökte hjälpa kunden, man var ner till brevbringaren och pratade med brevbararna och – allt sånt, man gjorde ju det då. Och man hittade i huset! / . . . / Jo, man gjorde ju allt för att. . . men idag gör vi inte det. Och vi får ju int- vi kommer ju knappt in där. (PSK11, man)

<sup>133</sup> Jmf Johansson (1996:30) “På postkontoret / . . . / förekommer så många olika verksamheter att det inte går att ersätta alla dessa med maskiner. En människa är oöverträffad som koordinatör av alla delsystem som löper samman i kassadisen i ett oerhört brett sortiment av tjänster.”

## 6.2.6 Service som (yrkes)kompetens

Precis som noggrannheten diskuteras servicerollen ofta i termer av yrkeskunskap och kompetens. Som sådan ses den gärna som undervärderad men typisk för kvinnor/kvinnoyrken och i många delar knuten till en problematisk och föråldrad osjälvständighet och underordning (jmf Hertting 2003). Att serva "bortskämda" läkare och "slarviga" postkunder kan t ex lika väl ses som uttryck för en kontroversiell "mammaroll" eller liknande som för en yrkesmässig servicekompetens, som framgår av diskussionerna om extraservicen.

Alice: **Vi är ju lite morsor för dem.** /skrattar lite/

Birgitta: Ja-a – det är vi nog /båda skrattar/

Alice: Nej jag... pff – nej **jag har inte ont av det.**

Birgitta: Nä, det har inte jag heller. Men det är klart, ibland har man väldigt mycket att göra. Men då får man ju strunta i det... /Alice instämmer/ Och **då får de inte ta för givet att man ska göra det...**

Flera av läkarsekreterarna jag intervjuade kommenterar också yrkets historiska nära koppling till läkarna och dess relativa osjälvständighet i och med servicerollen. Detta är något många vill komma ifrån – vilket man kanske också är på väg att göra. Som en kvinna med mer än 40 års erfarenhet säger: "Förut var vi bara en sekreterare åt någon annan. Nu har vi mera ett eget yrke." Samma uppfattning finns för övrigt företrädd i yrkesberättelserna som TAM samlade in mer än tio år tidigare. En yngre kvinna skriver t ex att "/a/rbetet som läkarsekreterare har tagit form som ett yrke och inte enbart ett jobb man kan ta när barnen är utflugna".

Service och (yrkesmässig) kompetens framstår alltså i vissa delar som svårförenliga. Men här finns också aspekten av social kompetens, något som ju i allmänhet är högt värderat både ur omsorgsinriktade och mer instrumentella synvinklar.

AK: Vad är viktig yrkeskunskap för en läkarsekreterare?

IP: Jaa... Lyhördhet... tror jag är ett bra ord. Och... **social kompetens – du ska vara mycket social.** Jag hade en elev som var så tyst och försynt och hon skulle behövt sitta i ett rum och bara skriva utan att ha någon kontakt med yttervärlden. Och... det funkar inte idag. /.../ Så hon passade ju inte. Man måste vara väldigt social.

AK: Gentemot...?

IP: Ja, alla. **Det är ju ett serviceyrke.** Du ska vara social mot dina kollegor och mot den övriga personalen och har du då lite patientkontakt, då måste du kunna vara social mot dem också. Så det, ja – är viktigt (*LS11, kvinna*)

/E/n sak som är väldigt viktig så är det ju den sociala kompetensen helt enkelt, att man blir... har blivit en människokännare. Man läser människor väldigt mycket, man kan anpassa sig till varje kund, och de som inte kan det, de råkar ofta i dilemma eller i dispyter med kunderna och det leder till... tråkigheter så att säga. **Så jag tror nästan det är det viktigaste, att man är serviceminded, alltså att man...** /otydligt/ **den sociala kompetensen helt enkelt.** Det är nog den allra viktigaste. (*PPC13, kvinna*)<sup>134</sup>

<sup>134</sup>Typiskt nog fortsatte hon med att betona vikten av noggrannhet.

Sist men inte minst finns aspekten av en professionaliserad och "moderniserad" servicekompetens där tonvikten ligger på att tillhandahålla professionella administrativa tjänster, som ibland kan vara av självhjälps- eller konsulterande karaktär. För postkassörerna fanns det ett starkt sådant inslag i yrkets utveckling under 1980- och 90-talen, som väl framgått av tidigare kapitel. Vid tiden för intervjuerna var det dock främst aktuellt för läkarsekreterarna (jmf även 5.1.2).

Jag menar de [*läkare, sköterskor etc.*] kommer in och frågar, de kommer in och behöver hjälp och de... de vet att jag kan det eller nån annan kan det. Och då är det ju klart de frågar. /.../ Och det är ju det som är grejen, att man, **vi sekreterare måste vara måna om att... hålla på vissa saker och inte lära ut allt. Man kan lära ut, men man kan lära ut till åttiofem procent. De femton procenten ska det vara de som kommer och frågar.** Och det har jag också fått lära mig, att "lär inte ut allt utan lär ut en del. Så du vet att det alltid finns jobb för dig, och att det alltid finns nån som kommer och frågar efter dig." Och så har det blivit. (*LS10, man*)

Här slår alltså, sammanfattningsvis, åter skillnaden mellan de båda yrkenas sentida historia igenom. För kassörerna handlar det föga förvånande mest om försvunna eller starkt kringskurna möjligheter att utöva den mångsidiga servicekompetens man egentligen besitter och kanske skulle vilja utveckla. Vad som återstår är i princip att utföra de få enkla tjänster som återstår, och i övrigt vara så vänlig och tillmötesgående mot kunderna som man mäktar med (jmf 6.1.4) – vilket ju i sig kräver en viss sorts servicekompetens. För sekreterarna handlar det här undertemat framför allt om tydliggörande, professionalisering, uppvärdering och vidareutveckling av (vissa delar av) servicekompetensen – vilket även innefattar att bli bättre på att använda den här sortens kompetenser som maktbas.

## 6.2.7 Service för vem?

En viktig ambivalens handlar om "vem man egentligen tjänar". För vem eller vad är ens tjänster i första hand till: samhället som helhet, organisationen, andra yrkesgrupper (när det gäller läkarsekreterarna), de enskilda kunderna/patienterna...? Den följer till stor del av några sidor av service som tagits upp här ovanför: servicearbetet kan som vi har sett uppfattas både i termer av samhällsnytta, omsorg, konkurrensmedel och organisatoriskt bindemedel. Den förekommer inom båda yrkena men blir extra komplicerad för läkarsekreterarna på grund av deras (fler)dubbla serviceroll. Förutom att de har en direkt serviceroll gentemot läkare och annan vårdpersonal, som i slutänden blir en indirekt service till patienterna, har ju många också något slags direkt servicefunktion gentemot patienter. För sekreterare inom företagshälsovården tillkommer dessutom ännu ett lager av serviceavnämare, nämligen de företag och organisationer som är företagshälsans kunder.

Ett sätt att hantera den här ambivalensen och dess åtföljande potentiella lojalitetskonflikter tycks vara att betona ett slags allmänt (yrkes)ansvar som gör det möjligt att både värdesätta servicerollen och behandla alla avnämare som viktiga men ändå behålla en "passande" distans. Som läkarsekreterare resp. kassör har man ansvar för ett större sammanhang och det kräver omdöme och nykter eftertanke. Även om det inte alltid formuleras uttryckligen på det här sättet är det något som mycket

ofta lyser igenom i intervjuer och annat material, inklusive i många av de citat och intervjuutdrag jag återgett i detta och tidigare kapitel. De etiska problem som är märkbara genom hela redogörelsen i det här kapitlet ställs ofta på sin spets här. Den här sortens ansvar framstår också i hög grad som grundat på det skickliga och välbalanserade utövandet av såväl service- som andra kompetenser.

## 6.2.8 Service enligt vems riktlinjer?

Här handlar det om spänningar mellan *organisatoriskt* (inkl. politiskt) respektive *yrkesmässigt påbjuden service* (där påbuden kan ha olika grad av formalitet och räckvidd) respektive informella *frivilliga "extratjänster"*. Med andra ord den sorts ambivalens som gäller huruvida – och i vilka situationer – man ska följa arbetsgivarens/organisationens, yrkeskollektivets, någon annans, eller helt enkelt sina egna personliga standarder för vad som är god, lämplig eller tillräcklig service.

Detta är en ambivalens som mer än den förra aktualiseras i *konkreta* arbetssituationer. Därför är den också svårare att hantera: det finns inte på samma sätt ett allmänt eller abstrakt förhållningssätt som kan vägleda utan är något som var och en fortlöpande måste ta ställning till. Vad som är särskilt värt att framhålla är att den, precis som den förra, i hög grad aktualiserar (yrkes)etiska problem och därmed främjar den typen av funderingar och diskussioner.

## 6.2.9 Att serva andra kontra (ideal om) självständighet

Den här ambivalensen kan ses som ännu en vinkling på maktproblemet, och också som den mest övergripande av de tre jag tar upp och har funnit under servicetemat.

Problematiken handlar i hög grad om att förhålla sig till *andras* uppfattningar av servicerollen som negativt osjälvständig och underordnad, och mer allmänt till samhällseliga ideal om att en människa – i synnerhet en man, men numera också kvinnor – bör sträva efter något mer i sitt yrkesverksamma liv än att "bara" serva andra. Många inom båda yrkena (fastän läkarsekreterare mer än kassörer) menar nämligen intressant nog *själva* att servicerollen innefattar en ganska stor självständighet.<sup>135</sup> Men ambivalensen förekommer självfallet också på det interna planet, inom yrkeskåren. Ofta tar den sig då uttryck i att arbetsuppgifter osv som förknippas med simpel lågstatusservice ställs mot sådant som förknippas med professionell och tämligen avancerad tjänsteverksamhet. För läkarsekreterarnas del även i uppfattningen att det kanske inte (åtminstone inte ännu) är ett "eget" yrke – att det alltför mycket är knutet till andra yrkeskategorier. Allt detta är ju något som jag redan berört på flera ställen, och ska återkomma till. Den här ambivalensen får sammanfattningsvis näring såväl från spänningen mellan informell extraservice och formellt sanktionerad service som från de ovannämnda uppfattningarna om service som underordnat, osjälvständigt och omodernt och diskurser om ett tjänste- eller kunskapsamhälle där människor i första hand bör leva på att erbjuda sin speciella kompetens i professionell, marknadsmässig etc. förpackning. Professionaliseringssträvanden i bred

<sup>135</sup> Självständighet i bemärkelsen "frihetsgrader", påverkans- och valmöjligheter etc. tas upp närmare i 8.5 och då också den här sidan av saken.

mening kan förstås som *ett* sätt att förhålla sig och försöka öka (bilden av) den yrkesmässiga självständigheten både internt och utåt.

### 6.2.10 Om skillnaderna mellan servicerollen i respektive yrke

Även om jag i det här kapitlet betonar likheter och överensstämmelser mellan yrkena mer än skillnaderna, så är det angeläget att inte bortse från de tydliga skillnader som faktiskt finns och som på olika sätt också framträder i det empiriska materialet. En viktig sådan gäller just servicerollen och klientkontakten. Den ser inte bara annorlunda ut för de båda yrkeskategorierna, utan spelar också delvis olika roller för yrkesidentiteten.

Kassörerna betonar i betydligt högre grad kundkontakten som motivationsfaktor och källa till arbetsglädje. Dels visste man från början att arbetet till mycket stor del bestod av sådana kontakter och många valde det ju just för att de tyckte om detta (medan det finns sekreterare som ser den delen som mindre intressant eller kanske något man helst vill slippa). Dels fanns det vid tiden för intervjuerna inte så mycket annat kvar för dem att betona – några år tidigare kan man tänka sig att många kassörer, liksom nu många sekreterare, också hade betonat möjligheterna till lärande i arbetet som källa till arbetsglädje etc. (det bör dock påpekas att just kundkontakten framhålls oftare och mer konsekvent än de flesta andra aspekter inkl. lärande [även] i det lite äldre material jag haft tillgång till). Läkarsekreterare talar visserligen också en hel del om sitt yrke som ett serviceyrke och, särskilt i den mån de har patientkontakt, att de är “ansiktet utåt”. Många uppskattar detta och för en del är det också ett sätt att delta i vårdverksamheten och arbeta med människor utan att ha ett vårdyrke. Men som helhet ser deras servicefunktion annorlunda ut, den spelar inte en huvudroll på samma sätt och det framgår också att den ibland uppfattas som en belastning eller att det (för nya i yrket) kommer som en negativ upptäckt att man serverar andra i så hög grad (“andra” syftar då främst på läkare och annan vårdpersonal, inte patienter). Kort sagt handlar läkarsekreteraryrket mer om administrationssidan och kassörsyrket mer om servicesidan av administrativt servicearbete, vilket avspeglar sig i utövarnas yrkesidentitet, allmänna preferenser och ursprungliga yrkesval. En gemensam nämnare är dock möjligheten att ha med folk att göra: att i någon mening “arbeta med människor” utan att ha ett *direkt* omvårdande eller människoinriktat arbete. Detta kan formuleras som att det *varken* är (alltför) opersonligt och ensidigt inriktat på döda ting *eller* (alltför) personligt med krav på att engagera sig starkt i andra människors liv. Återigen framstår administrativ service som en tvetydig mellanform – men detta kan i sig uppfattas som något positivt, vilket ofta tycks vara fallet. För andra är det förstås snarare en halvbra kompromiss eller något man alls inte reflekterar över. Oavsett uppfattning är det något som påverkar yrkesidentiteten och dess förutsättningar.

## 6.3 Sammanfattning och fördjupning: att vara “en noggrann servicemänniska”

Att servicerollen skulle utgöra ett viktigt tema i mitt material var ganska givet – det hade faktiskt varit anmärkningsvärt om det *inte* varit så. Den starka betoningen av noggrannhetstemat inom båda yrkena var mindre väntad från min sida. Så här i efterhand framstår den ändå inte som särskilt förvånande. Det beror inte bara på att jag känner igen mycket (som jag hade glömt!) från min egen tid som postkassör: en återblick på litteraturen gav snabbt besked om att administrativt servicearbete alltid har haft en nära koppling till noggrannhet. I det här avsnittet görs en sammanfattande analys av noggrannhets- och serviceteman där jag anknyter till teori och tidigare forskning. I samband med det tar jag också upp vissa trådar som inte diskuteras så explicit eller utförligt i 6.1 och 6.2 men som av olika skäl är viktiga. Avsnittet behandlar hur man mer allmänt kan förstå betydelsen av noggrannhet och service för kassörernas och läkarsekreterarnas yrkesidentiteter, och också hur olika identitetsgrunder som kön, klass, modernhet och etnicitet spelar in.

### 6.3.1 Noggrannhet

Att administrativt servicearbete har en nära koppling till noggrannhet blir särskilt tydligt i ett historiskt perspektiv – en viktig bakgrund till synen på noggrannhet som arbetsrelaterad kompetens är den framväxt av stora offentliga och privata byråkratier som beskrevs i 4.1.1 – men är också något som framgår av senare empiriska studier (se t ex Armstrong m fl 2008; Börnfors 1996; Conradson 1988; Ekström 1999; Greiff 1992; Hedberg m fl 1987 kap. 5; Lundgren 1990; Nilsson 2006; Salzer 1995; Sacks 1990; Smistrup 2007; Wahlund 1994 och nedan).

Litteratur om yrken och arbete har också en hel del att säga om noggrannhetens konnotationer när det gäller sådant som kön, klass och modernhet. Det står t ex klart att noggrannhet ofta har associerats, och fortfarande ofta associeras, till *kvinnor*. Även om det inte uppfatta(t)s som feminint i samma utsträckning som t ex att vara tålmodig eller att ta hand om barn och sjuka så är det inte desto mindre könsmärkt som en kvinnlig egenskap eller kompetens (Dahlerup 1989; Westberg-Wohlgemuth 1996). Detta gäller oavsett typen av arbete: manuellt såväl som icke-manuellt (Dahlerup 1989:33). Exempel på att noggrannhet tillskrivs kvinnor – av dem själva såväl som andra – finns från så olika miljöer som tung industri (Gunnarsson 1994; Westberg-Wohlgemuth 1996), datakonsultbranschen (Roman 1994), fastighetsskötsel (Johansson 1998), och förstås olika slags kontorsarbete (Acker 1994; Davies 1982; Granath & Larsson 1985; Korvajärvi 1998; Lundgren 1990; Waldemarsson 1996). Som framgår i avsnitt 4.1.1 var ju faktiskt kvinnors föregivna noggrannhet och ordningssinne ett tungt argument för att släppa in dem i kontorsvärlden mot slutet av 1800-talet. Noggrannhet i arbetslivet har även en *klassaspekt*. Genom sina historiska rötter har det mycket av en tjänstemanna- och medelklasskonnotation. Men det kan också ses som knutet till arbetarklassvärderingar om att vara respektabel och leva ett ordentligt, skötsamt liv (jmf Ambjörnsson 1988; Skeggs 1997; Wennerström 2003). Om man ser till tidigare forskning märks det dock att kön samverkar med och ofta verkar ta överhand över klass här. Studier av både arbetar-

och medelklassyrken innehåller exempel på hur mäns risktagande och "gåpåaranda" uttryckligen eller underförstått kontrasteras mot kvinnors noggrannhet (t ex Acker 1994; Aurell 2001; Blomqvist 1994; Gunnarsson 1994; Granath & Larsson 1985; Johansson 1998). Att inte vara (alltför) noggrann kan uppenbarligen spela en roll för att stärka en manlig identitet oavsett klass. Noggrannhet var slutligen också något som lätt kunde framhållas som *modernt* i 1800-talets och det tidiga 1900-talets växande myndigheter och företag med sina allt mer systematiskt organiserade staber av tjänstemän och kontorspersonal. Detta framgår t ex mycket tydligt i Britta Lundgrens avhandling om Postverkets kultur. I och med nedgången för de tayloristiska och byråkratiska idealen under 1900-talets senare decennier förlorade dock noggrannheten denna konnotation av modernhet. Man kan notera att det skedde vid en tid när de flesta administrativa serviceyrken blivit helt kvinnodominerade. De nya organisations- och arbetaridealerna kan vid första anblicken verka oförenliga med noggrannhet av det strikta slag som uppmuntrades och påbjöds av de äldre modellerna. Jämför t ex vad som sägs i en text om och för kassörer som formulerades från centralt håll vid mitten av 90-talet: "Strävsamhet och lydnad är tveksamma dygder i informationssamhället" (*Flexibla arbetsformer – Postkassörsjobbet i omvandling* 1995; jmf även Salzer 1995). Tendenserna till omreglering och återbyråkratisering med dess betoning av kvalitetssäkring, dokumentation etc. (åtgärder som ofta uttryckligen kopplas till modernisering och globalisering) antyder dock ett nytt men ideologiskt lite undanskymt utrymme även för den "gamla" sortens noggrannhet i nutidens arbetsliv<sup>136</sup>, vilket kan vara på både gott och ont. Det är även ett faktum att också 2000-talets beskrivningar av vad som är önskvärt inom läkarsekreterar- och kassörsyrkena gärna betonar noggrannhet, och detta minst lika starkt som service (min fetstil):

Att vara **noggrann** och ha kunskaper och intresse för språk är viktigt för läkarsekreteraren, som skriver patientjournalerna inom hälso- och sjukvården. Du behöver också ha **servicekänsla** och intresse för människor. (*Ur yrkesbeskrivning hämtad från AMS' hemsida 2004-06-22: <http://afi3.ams.se/Yrken>*)

Är du intresserad av sjukvården men kanske inte av att ordinera penicillin eller ta blodprov? Är du **noggrann och gillar att ha ordning och reda**? Då kanske sjukvårdssekreterare kan vara något för dig. (*Ur information om KY-utbildning i vårdadministration, Folkuniversitetet 2009*)<sup>137</sup>

Postkassör är ett **serviceyrke**. Att vara ansvarsfull, **noggrann** och stresstålig är bra egenskaper för en postkassör. (*Ur yrkesbeskrivning hämtad från AMS' hemsida 2004-06-22: <http://afi3.ams.se/Yrken>*)

<sup>136</sup>Obs. här att man inte kan bortse från det ur moderniseringssynvinkel (numera) lite obekväma faktum att administrativ service nu som förr handlar mycket om att hantera och efterleva/se till att andra efterlever regler och rutiner, vilket har en besvärande ton av "gammaldags byråkrati".

<sup>137</sup>Här vill jag också inflika ett exempel som ytterligare understryker noggrannhetens centralitet för läkarsekreteraryrket (även i omgivningens ögon. I *Läkarsekreteraren* nr 7/90 redovisades en enkät som LSF:s länsförening i Blekinge sändt ut till vårdpersonal i länet (alltså inte bara sekreterare utan också läkare, sköterskor m fl). På frågan "Vilka egenskaper tycker du en läkarsekreterare bör ha?" var "noggrannhet" det överlägset vanligaste svaret, 109 av de 194 personer som svarat nämnde detta. Ingen annan egenskap kom ens i närheten.

En intressant fråga är om noggrannhet håller på att maskuliniseras på samma sätt som en del forskare menar håller på att ske med andra tidigare "kvinnliga" egenskaper och kompetenser (se 2.2.1) – och mer allmänt hur såväl noggrannhet som service kopplas till kön och andra identitetsgrunder i mitt material. Jag kommer tillbaka till detta längre fram i kapitlet.

### 6.3.2 Service

Vad gäller servicetemat är det några spår i den rika floran av tidigare forskning som är särskilt relevanta att anknyta till med tanke på vad som framträder i mitt material.

Ett sådant spår handlar om kunder/klienter och servicerollen som källa till arbetsglädje, yrkes stolthet och en positiv yrkesidentitet. Som vi sett är detta väldigt påtagligt särskilt bland kassörerna men också bland läkarsekreterarna. Det framgår också av vad människor som arbetar i dessa och andra administrativa serviceyrken – särskilt när det ingår direkt kund/klientkontakt – brukar säga i tidigare studier när de själva får komma till tals (t ex Lundgren 1990; Salzer 1995; Eisner & Britten 1999; Hertting m fl 2003; Nilsson 2006; jmf även Crompton & Jones 1984:66). Ändå är det en sida av servicearbete som tenderat att tonas ner eller negligeras i mycket tidigare forskning, där fokus istället legat på servicerollens underordning och negativa konsekvenser (inte minst för känslolivet och identiteten – se särskilt Hochschild 1983; i viss mån även Ashforth & Humphrey 1993). Det finns dock studier framför allt från lite senare tid som i högre grad lyfter fram även den mer positiva och konstruktiva sidan utan att därför idealisera. Andrew Sturdy (1998:38f) diskuterar detta utförligt och tar upp olika anledningar (förutom socialisations- och annan bakgrund) till att människor ger god service även utan att det direkt krävs eller kontrolleras av ledningen. Framför allt menar han att interaktionen med servicemottagarna i sig är en källa till arbetstillfredsställelse: för att man kanske helt enkelt tycker om att träffa folk, men även för den direkta feedback man får; för att samspel med vissa servicemottagare ger status (jmf vad sekreterare och kassörer säger på olika ställen om t ex överläkare och mer eller mindre "fina" postkunder); och inte minst för att mötena utgör arenor för att utöva kunskap och kontroll och uttrycka sig själv. Paula Mulinari lyfter fram ännu en viktig punkt i sin studie om anställda i restaurangbranschen, nämligen den omsorgsaspekt som är så framträdande också i mitt material: att man mycket väl kan bry sig om dem man ger service och att detta bidrar till att ge mening åt arbetet. Hon menar att "/d/en känslomässigt nära kopplingen, som många av de anställda har till vissa av kunderna, är något som tenderar att försvinna från analyser av vad som är servicearbete" (2007:115) och argumenterar för något jag helt instämmer i, nämligen att omsorg är något som både förekommer och behöver beaktas även utanför rena vård- och omsorgsyirken. Detta framgår ju också tydligt av studier av formellt sett icke-vårdande arbete i vårdorganisationer (t ex Armstrong m fl 2008; Eisner & Britten 1999; Sacks 1990) och är helt i linje med det vidgade omsorgsbegrepp som diskuteras i slutet av avsnitt 2.2.2.

Kontentan av det ovanstående är alltså att service definitivt inte bara kan ses som problematiskt i termer av emotionellt arbete och maktrelationer. Den sidan finns dock också i mitt material, inte minst då dess könsstereotypiserande dimension. Detta tar sig framför allt två uttryck. För det första: även om Hochschild kan kritiseras för att ha en alltför pessimistisk syn på servicearbete beskriver hon träffande hur

personer i lågstatuspositioner i högre grad saknar en "sköld" eller skydd mot bristande hänsyn till deras känslor jämfört med personer som befinner sig i någon form av högstatusposition (1983:171ff). Hon menar att kvinnor i serviceyrken drabbas dubbelt här, dels eftersom att ge service till andra i sig har låg status, dels för att kvinnor tillskrivs lägre status och auktoritet än män. Det senare betyder att samma yrke delvis kommer att te sig olika beroende på kön: en kvinna kommer förmodligen att bemötas med mindre hänsyn och respekt av kunder/klienter, medan en man troligen kommer att tillskrivas större auktoritet (och kompetens) än sina kvinnliga kollegor. Det här verkar mycket riktigt vara något som är svårt att komma ifrån i arbetslivet, särskilt om man ser till vad som sägs i mitt material om postkunders sätt att bedöma manliga resp. kvinnliga kassörers auktoritet – även om de manliga och de kvinnliga kassörerna alltså framstår som lika serviceorienterade i intervjuerna.

*/J/ag tycker att manliga kassörer får ju mer respekt. Jo, det tycker jag man märker. Och speciellt lite äldre manliga, de får ju mer respekt än vad jag får till exempel som ung tjej. Och vissa av kunderna, speciellt invandrade medelålders män, de tål ju bara inte att man som ung tjej ens öppnar munnen. (PSK6, kvinna).*

De tycker "åh, men sitter en kille idag" säger dom. Det är positivt, för de flesta, när de ser en man. */funderar lite/* Jag har väl upplevt det också, även när jag inte var chef, att en omöjlig kund till exempel, med en tjej i kassan – reser jag mig upp och säger nåt, så brukar det oftast bli "pff" */gör en gest för att visa att kunden kommer av sig/ (PSK11, man)*

En andra, besläktad problematik har att göra med kvinnors tendens att ha "lättare" för att ge service åt en man än åt en annan kvinna. Detta är något som Hochschild också berör och kopplar till flickors/kvinnors tidiga socialisation till en viss typ av emotionellt arbete, och som för övrigt ofta har uppmärksammats just när det gäller sekreterarbete (t ex Billing 2006; Conradson & Rundquist 1997; Granath & Larsson 1985; Lindgren 1999; Pringle 1988). Ämnet nämns i vissa av mina intervjuer med läkarsekreterare. Ibland som något gammaldags, som i det här exemplet där särskilt de två yngre sekreterarna (Sara och Helen) reagerar starkt på en äldre sekreterares hågkomster.

Gun: Jag kommer ihåg, man strök ju doktors skjorta när jag började */Sara skrat- tar högt/* och då blev det ju väldigt problem när de kvinnliga kom in – hur skulle man förhålla sig då? De fick faktiskt stryka sjelva.

AK: När var detta?

Gun: Ja, det var ju då... sjuttioalet där. Man tyckte inte doktorn skulle vara så skrynklig...

Sara: Nämen hjälp...

Helen: Sanslöst...

Gun: Ja ja, nä... så var det.

Sara: Okej */skratt/*

Siv: Nä men då har ju yrkesrollen förändrats en del...

Sara: Då har det ju hänt en del sen dess...

Siv: Det har hänt en del ja.

Sara: Tur att inte jag var anställd på den tiden!

Ibland som något fortfarande förekommande: då handlar det mer om att kvinnliga läkare eller kvinnor i allmänhet är svårare eller mindre "roliga" att ha att göra med än män (se exempel i nästa avsnitt och 7.3.1 – men det ska också sägas att det finns delade meningar här). Däremot kommer det inte upp i kassörsintervjuerna, vilket inte behöver betyda att manliga och kvinnliga postkunder alltid bemöts likadant. Självklart spelar en genusdynamik in här också, även om det inte avspeglas just i mitt material (kundernas *ålder* är däremot, som vi sett, något som ofta berörs med en betoning av omsorg om och hänsyn till äldre personer).<sup>138</sup> Tendensen att betrakta kvinnors servicegivande som något naturligt att räkna med snarare än i termer av arbete, kompetens etc. spelar förstås en viktig roll för hela den här problematiken – och är en anledning till att kvinnor generellt kan ha större nytta än män av arbetets formella inslag, regler osv, eftersom dessa kan hjälpa dem att upprätthålla en yrkesmässig distans till servicemottagarna (Pingel & Robertsson 1998:65ff; Lundgren 1990; jmf även du Gays [1994], Leidners [1993:174f], Liljegrens [2008] och Rosenthals [2004] mer allmänna resonemang om den nytta anställda ibland kan dra av formella regler). Här inverkar dessutom hela raden av negativt laddade stereotyper av kvinnliga resp. manliga servicegivare: "morsor" som otidsenligt skämmer bort karlarna på jobbet, snipiga postfröknar, män i serviceyrken som feminina och troligen homosexuella osv (se vidare nästa avsnitt).

Ännu ett spår är förekomsten och betydelsen av skiftande lojaliteter, allianser, intressen. Här är en viktig poäng att kunderna resp. patienterna (eller allmänheten som man har att göra med) helt klart är en part att räkna med utöver arbetsgivaren och den egna gruppen. De är en källa till såväl disciplin och kontroll som arbetsglädje och autonomi (Sturdy 1998:39). Som vi har sett ställer man sig som kassör eller sekreterare många gånger på deras sida, vilket ibland också kan vara i ens eget eller hela yrkets intresse; i andra sammanhang blir de istället mer av en motpart. I det senare fallet kan yrkesutövarens intressen eller sätt att hantera problemet sammanfalla med arbetsgivarens/organisationens (i vilket fall formella regler och föreskrivna handlingssätt återigen kan komma väl till pass); ibland bildar tvärtom kunderna eller patienterna ett slags gemensam front med arbetsgivaren i de krav som ställs på servicegivaren. Det här är en sida av servicearbete som forskare tycks ha uppmärksammat på allvar mer på senare år, exempelvis Leidner (1993), Rosenthal (2004), och inte minst Bolton och Houlihan (2005) som tar upp den nya typen av hårt standardiserad service ur *både* kundernas och de anställdas synvinkel. Robin Leidner (1993:173f) sammanfattar det så här och betonar att det handlar åtskilligt om maktbalanser och vilka resurser de olika parterna har tillgång till och är beredda att sätta in:

/T/he alignment of interests among workers, service-recipients, and managers varies in different kinds of service work, as does the balance of power. Moreover, the participants in the interactions are likely to have an assortment of interests, some of which align them with one party, some with the other, some with neither. Individuals in each group also differ in their evaluations of the benefits and costs of compliance or resistance.

<sup>138</sup>Däremot tar flera kassörer upp att manliga kassörer särbehandlas av kvinnliga kollegor och chefer; detta återkommer jag till senare kapitel.

*/. . . / Customers may share interests with managers, workers, or both, but it is not uncommon for the aims of the three parties to diverge. Under some circumstances, then, service-recipients resist workers' attempts to implement organizational routines, but in others they insist that routines be followed properly. If service routines are more varied in execution than they are in design, it is in part because workers and service-recipients deliberately try to evade the constraints managerially designed routines impose on their actions. Which of the three parties to service interactions achieves their goals depends on the resources available to them in particular settings and their willingness to use those resources. (min kursivering)*

Åberg (2007) talar om det hela som ett "flerchefs dilemma" där man har minst två i princip lika viktiga intressenter att ta hänsyn till i sin yrkesutövning, och där förstås de olika logikerna aktualiseras och kan komma att ställas mot varandra. I anslutning till detta ska man inte heller bortse från att egna erfarenheter av att vara service-mottagare, och den närbesläktade förmågan att leva sig in i mottagarsituationen, är något som kan spela in i hanteringen av service-rollen (jmf Sturdy 1998; även Boulton & Houlihan 2005; Wiklund 2007:108ff). Även detta avspeglas på olika ställen i mitt material inkl. i några av det här kapitlets citat, t ex läkarsekreteraren som säger att hon inte skulle vilja se sin egen sjukjournal stå och lysa väl synligt på datorskärmen och Kassaservice-kassören som tänker sig in i sin egen framtida situation som gammal och kanske hjälpbehövande.

### 6.3.3 Noggrannhet och service kombinerat

Till sist en diskussion med fokus på det som är gemensamt för noggrannhets- och serviceteman.

För det första: Ett grundläggande problem för kassörerna och sekreterarna handlar om att balansera olika *rationaliteter* (i en miljö där alltså flera parter är inblandade). Olika sätt att förhålla sig till och ta ansvar kommer oundvikligen in här, och alltihop ligger nära (*yrkes*)etik och arbetsrelaterad moral. Noggrannhet och service i kombination, där "att vara noggrann å andras vägnar" utgör en betydande del av service-rollen, framträder helt enkelt som en viktig grund för yrkesetik i dessa två yrken och kanske i allt administrativt servicearbete. Detta i en kontext där noggrannhetens serviceaspekt och "service som omsorg" under många år har tonats ner både i Posten och vården (i den budgetfokuserade praktiken om än inte nödvändigtvis i retoriken, även om Postens ledning öppet och aktivt valt bort en bredare samhällsansvarslinje till förmån för en mer renodlad marknadslinje) liksom mer allmänt i organisationer vilket framgår av många nyare studier av service- och tjänstebetonat arbete. Den empiriska redovisningen illustrerar att spänningar förekommer såväl *inom* teknisk begränsad rationalitet – dvs mellan å ena sidan en ekonomisk/kommersiell, å andra sidan en byråkratisk logik för att använda Annika Åbergs begrepp – som *mellan* (båda dessa varianter av) teknisk begränsad rationalitet och omsorgsrationalitet. Likaledes kan inte bara omsorgsrationalitet utan också den byråkratiska logiken krocka med försök att främja eller tillämpa en relationsekonomisk rationalitet, som när kraven på kassörerna att utnyttja sina sociala förmågor och kundkännedom till att sälja så många konton som möjligt lätt kunde komma i konflikt med *både* kunders önskemål om att få sina egentliga ärenden snabbt och enkelt utträttade *och* postverksamhetens begränsade tidsramar. Omsorgsrationalitet innefattar dessutom i sig potentiella

spänningar som har att göra med vems intressen – dvs omsorg om vem eller vad – man ska prioritera i praktiken. (Här kommer sådant som omdömesförmåga, ofta baserad på erfarenhet och förtroghetskunskap, in i bilden.) Den komplexa och ibland lite motsägelsefulla syn på omsorg som framträder i materialet fångas in så väl av Fishers och Trontos tidigare nämnda flerdelade definition att den förtjänar att återges igen:

*Caring about* involves paying attention to our world in such a way that we focus on continuity, maintenance, and repair. *Taking care of* involves responding to these aspects – taking responsibility for activities that keep our world going. *Caregiving* involves the concrete tasks, the hands-on work of maintenance and repair. /... / The caring process /... / may be directed toward things and other living beings as well as toward people (1990:40, mina kursiveringar)

Sammantaget kan man dra slutsatsen att det är viktigt att inte reducera problematiken till en enda enkel motsättning, t ex mellan byråkrati och omsorg, mellan kommersiella hänsyn och omsorg, mellan kommersialism och byråkrati, eller ens mellan teknisk begränsad rationalitet och omsorgsrationalitet. Om man ska peka ut en huvudsaklig spänning eller motsättning som gör sig gällande för kassörerna och sekreterarna är det dock onekligen mellan omsorgsrationalitet (i den breda mening som diskuteras i 2.2.2) och de övriga, mer teknokratiskt eller instrumentellt inriktade varianterna. Inom båda yrkena, och allra mest hos kassörerna, framträder alternativa identiteter som mer eller på andra sätt än de officiellt förespråkade betonar omsorg(sfullhet) och ett allmänt socialt ansvar dvs som riktar sig till enskilda kunder resp. patienter lika väl som till allmänheten/hela samhället. Annorlunda uttryckt är det altruistiska förhållningssätt som gör sig gällande och spjärnar emot. Man kan jämföra med Lundgren (1990) där ett bärande tema just är den djuprotade spänning mellan Postverkets “former” och “hjärta” som dess anställda alltid haft att hantera (se även Salzer 1995). Det är också i linje med vad som kommer fram i många andra studier om såväl administrativ service som helt andra typer av serviceyrken och mer direkt människoinriktade yrken (t ex Acker 1994; Aurell 2001; O’Connell Davidson 1994; Davies 1995a, b; Forseth 2005; Holmer-Nadesan 1996; Korvajärvi 1998; Mulinari 2007; Rasmussen 2001; Sacks 1990; Sotirin & Gottfried 1999; Sturdy 1998; Wiklund 2007). Ett speciellt sätt att kontrastera service och omsorg som beskrivits av Kari Waerness, återgivet i Björnberg (1992:171), kan vara ytterligare klagörande för att förstå de olika förhållningssätten här. “Servicearbete” är enligt detta att utföra tjänster åt personer som själva klarar att tillgodose sina behov; tjänsten är resultat av en förhandling mellan parterna och det finns en sorts (formaliserad skulle jag vilja tillägga) ömsesidighet i relationen. “Omsorgsarbete” bygger däremot på att omsorgsgivaren tillgodoser behov som den andre inte klarar själv, och utan att nödvändigtvis förvänta sig att få något tillbaka från personen ifråga (vilket förstås inte utesluter att även sådant arbete kan vara avlönat). Medan officiella identitetsberättelser och dominerande diskurser idag helst framhåller enbart servicearbetet med dess vision av jämbördiga, självständiga, starka, förhandlande aktörer, så är det *inslagen av (och utrymmet för) omsorgsarbete i administrativa serviceyrken* som många utövare värnar med sina alternativa identiteter och berättelser.<sup>139</sup>

<sup>139</sup>Davies (1995a kap. 7 och 1995b), som för övrigt också delvis anknuter till Waerness, innehåller en intressant beskrivning av en likartad situation och problematik för (brittiska) sjuksköterskor.

Detta alltså samtidigt som service- och omsorgsrelaterat arbete generellt tillskrivs låg status och som det därför kan finnas skäl för en yrkeskår att vilja tona ner eller helt frigöra sig ifrån. Emily Abel och Margaret Nelson (1990:14f) formulerar det här problemet i drastiska ordalag:

Occupations acquire status by shedding caregiving tasks. /... / Advancement is ultimately contingent on relinquishing responsibility for the work of caring altogether.

En viktig poäng hos flera av de forskare jag refererat till här och tidigare (t ex Armstrong m fl 2008; Davies 1995 a, b; Fisher & Tronto 1990; Grant & Tancred 1992; Pringle 1988; Sacks 1990; Witz & Savage 1992) är att olika former av omsorgsarbete och mellanmänskligt och socialt ansvarstagande i själva verket är inbyggt och förgivettaget i den här typen av yrken men att det skulle rubba diverse status- och maktordningar – inte minst könsrelaterade – om detta erkändes öppet och värderades efter förtjänst. Den här problematiken är relevant för avhandlingens ämne som helhet men inte minst för de nedanstående resonemangen om kompetens och (i nästa kapitel) osynlighet kontra synliggörande.

För det andra: Noggrannhet och service kan förstås som delvis kolliderande, delvis kompletterande betydelsefulla men omstridda *kompetenser*. Stöd för detta finns såväl i min egen empiri som i teori och tidigare forskning. För att återkoppla till min tidigare diskussion om olika kompetenser så handlar det här kapitlet framför allt om *praktikgrundade* (färdighets- och förtrogenhets-) och *personlighetsrelaterade* sådana. Mycket av problematiken gäller två besläktade saker. Dels att sådana kompetenser ofta inte tillerkänns kvalifikationsstatus utan många gånger tas för givna och/eller nedvärderas, ibland t o m motverkas. (Detta kan i sin tur leda till att de antingen överutnyttjas eller underutnyttjas inom arbetsorganisationen.) Dels att de tenderar att förvrängas *när* de tillerkänns sådan status. Resultatet av en sådan formalisering blir t ex lätt att utrymmet för omsorgsrationalitet snävas in genom att någon av de andra typerna av rationalitet/logik främjas vare sig detta är avsikten eller ej.<sup>140</sup> Även de andra ovannämnda spänningarna kan på det här sättet bli mer uttalade och ställda på sin spets och därmed svårare att hantera i det vardagliga arbetet. Med andra ord: konsekvensen av en formalisering kan dels bli att utövandet av kompetensen faktiskt försvåras, dels att dess innebörd snävas in eller åtminstone förändras för yrkesutövarna och också för andra inblandade parter – alltså inte en så oproblematiserad väg som många hoppa(t)s (t ex Poynton 1993 och i viss mån Nilsson 2006 och Zuboff 1988). Här finns förstås också makt med i bilden. För “/v/isst är kunskap makt, men det gäller bara kunskap som har de förutsättningar som krävs för att få räknas som kunskap” (Alsterdal 2002:20). Marita Flisbäck visar i sina studier av lågstatusstämplade yrken (2008, 2010) hur utövarna ibland är mycket noga med att framhålla både sina speciella kompetenser och att dessa är viktiga, för att inte säga oersättliga, i ett större sammanhang. Att inte få sin kompetens erkänd är *en* sorts maktlöshet som

<sup>140</sup>Jmf bl a Alsterdal (2002), Davies (1995a, b), Fältholm (1998 paper E), Göranson (1987), Pringle (1988), Rasmussen (2001), Wiklund (2007) samt diverse bidrag i Abel & Nelson (red. 1990), som alla på olika sätt berör hur utrymmet för omsorgstänkande, socialt/moraliskt ansvar etc. minskar i samband med ambitioner att mäta, formalisera, standardisera, datorisera osv tidigare tysta, informella eller “osynliga” kompetenser. Ehn (1987) talar i samma anda om risken för att krympa utrymmet för människors “kreativa rationalitet” i yrkesutövningen, vilket har att göra med deras allsidiga kompetensanvändning.

många som arbetar med administrativ service är välbekanta med, och att påtala sin yrkeskompetens och vikten av denna för att verksamheten och kanske hela samhället ska fungera tillfredsställande är som vi sett mycket vanligt. Men att *avkrävas eller bli påtvingad* artikulering och formalisering av sitt yrkeskunnande, särskilt om det förväntas ske i enlighet med någon bestämd diskurs eller modell (som ofta är fallet i samband med "kundorientering", individuell lönesättning etc.) kan innebära en annan sorts maktlöshet (jmf Alsterdal 2002:20).<sup>141</sup> Detta särskilt som det tycks "saknas en språkdräkt som kan ge uttryck för de mångfacetterade situationer och erfarenheter" som utövare av icke-högstatusyrken bär med sig (Flisbäck 2010, kommande). Sekreterarna och kassörerna i min studie tvingas som vi har sett att förhålla sig till båda de här aspekterna – och sekreterarna också till möjligheten att utöva en viss makt genom att avsiktligt hålla vissa kompetenser eller delar av yrkeskunnandet för sig själva (se vidare 7.3.2 och 8.5).

Kompetensproblematiken handlar även mycket om krockar och spänningar mellan yrkets/arbetets *faktiska* resp. *föreskrivna* krav: att ge god service i meningen "den service som faktiskt krävs för att verksamheten ska fungera smidigt" kan ju t ex ibland strida mot vad som är officiellt påbjudet (jmf särskilt Sacks 1990). Sådana spänningar innefattar i sig frön till mer eller mindre uttalade maktkamper. En intressant iakttagelse, framför allt mot bakgrund av ambivalenserna som redovisats i 6.1 och 6.2, är också hur noggrannhet och service tycks aktualisera eller aktivera delvis *olika* sidor av detta med makt. Medan (utövande av) noggrannhet i första hand ger upphov till problem som har att göra med formell maktutövning och kontroll, så aktualiserar (tillhandahållande av) service framför allt problem som har att göra med autonomi och underordning. Det är i hög grad i skärningspunkterna inom och mellan noggrannhetens resp. servicens maktproblem som läkarsekreterare och postkassörer tvinga(t)s balansera olika rationaliteter och kompetenser mot varandra, och som deras yrkesetik och yrkesidentitet utforma(t)s.

*Kollektiv* kompetens verkar vidare vara ett relevant begrepp att ta upp i den här sammanfattningen. Särskilt när det gäller läkarsekreterarna med deras starka betoning av sin roll i helheten, och som också är en yrkeskategori som ganska enkelt kan ses som en viktig del av vårdens kollektiva kompetens (jmf Hane & Wennerberg 2004:99) förutsatt att man tar med dem i beräkningen. Men även kassörernas arbete kan ses som att de bidrar och framför allt *har* bidragit till Postens – och i ett vidare perspektiv hela samhällets – kollektiva kompetens. Därav den förvirring som uppstår inom organisationen och bland delar av allmänheten när yrket splittras och i stort sett avskaffas, liksom frustrationen hos personalen när bl a detta slags kompetens inte längre uppmärksammas eller erkänns. För att återgå till läkarsekreterarna är deras roll extra komplex i och med ansvaret för vårdokumentationens utformning: de spelar därmed även en viktig roll i den direkta kodifieringen av enhetens/organisationens kollektiva kompetens. Man kan dock se en viss motsvarighet för kassörerna åtminstone under den period de hade omfattande tillgång till och behörighet att hantera bankens datasystem och alla andra formella system som gällde Posten, dess kunder och samtliga slags ärenden. Sekreterarna verkar dock generellt vara (och ha varit) "bättre" på att uppfatta och gentemot andra framhålla den här

<sup>141</sup>För en allmän problematisering av konsekvenserna av den här sortens diskurs- och modellstyrda formalisering, inte minst då ur maktsynvinkel, se Hasselblad (2002) och Hasselblad m fl (2008).

aspekten av sin kompetens.

Det förtjänar åter att påpekas att noggrannhet plus service, *inte minst uppfattade och formulerade just som kompetenser*,<sup>142</sup> mot bakgrund av den empiriska och teoretiska redovisningen i det här kapitlet kan sägas utgöra en viktig bas för läkar-sekreterares, postkassörers och sannolikt också andra administrativa serviceyrkens mer eller mindre explicit formulerade yrkesetiker. Framhållande av kompetens + etik (det etiska, ansvarsfulla, skickliga utövandet av centrala kompetenser, inte sällan i samspel med andra parter) utgör i sin tur en viktig del i skapandet av tydliga yrkesidentiteter som kan bli en utgångspunkt för att hävda yrkets ställning på olika sätt;<sup>143</sup> något jag ska återkomma till senare i avhandlingen.

Avslutningsvis något om hur noggrannhet och service förhåller sig till framför allt kön och modernitet (som det finns mest att säga om här) men även till andra identitetsgrunder i mitt material.

Vad gäller *kön* framgår det av empirin att noggrannhet och service – inkl. det åtföljande balanserandet – är viktiga innehållsaspekter av yrkesidentitet för *både* män och kvinnor.<sup>144</sup> Däremot kommer man inte ifrån att män generellt verkar komma lättare undan med att vara mindre noggranna och ge mindre eller annorlunda service (och omvänt att de kan vänta sig mer uppbackning från andra). Ett utdrag från en sekreterarintervju kan få illustrera:

AK: Du sa att det kan vara skillnad på hur... Att kvinnliga läkare har längre diktat.

IP: Ja, många unga – **de är väl liksom rädda för att missa någonting** och inte ha ryggen fri, de är... Kvinnliga doktorer är mer asketiska(?), **de har nog större krav på sig... än sina manliga kollegor**, de är ofta tuffare.

AK: Är det din allmänna erfarenhet så? /IP instämmer/ Är det någon skillnad liksom i hur manliga och kvinnliga läkare bemöter läkarsekreterarna?

IP: Neej, det tycker jag väl inte... Men det kan nog vara lite skillnad på hur vi bemöter manliga och kvinnliga.

AK: Okej...

IP: **Speciellt de yngre doktorerna, manliga doktorerna, de får väl kanske lite mera... service**, man är lite mera... kvittrig ihop med dem – **det är kul med killarna**, där /*otydligt*/ med tjejerna... kanske... lite grinig och besvärlig och... Det är nog ganska så, manligt-kvinnligt. Det är nog alla kategorier, som ställer upp lite. "Han som är så snygg!" (*LS5, kvinna*)

För män är det mer accepterat, dvs i linje med en maskulin identitet och manliga känslonormer, att bortse från den sociala logiken och huvudsakligen följa någon variant av kommersiell eller byråkratisk sådan; män, inte minst i kvinnodominerade

<sup>142</sup>Jmf Aurell (2001) som i sin redovisning av yrkesidentitetens innehåll bland städarna tar upp noggrannhet som en aspekt av "ansvarskänsla" som i sin tur ses som en aspekt av "kompetens"!

<sup>143</sup>T ex gentemot ifrågasatta eller oönskade åtgärder från ledningens sida – som ganska naturligt ofta verkar vara det som aktualiserar och utlöser den här sortens process. Jmf bl a O'Connell Davidson (1994).

<sup>144</sup>Jmf Lundgren (1990:223ff) som poängterar att det inte råder något rätlinjigt mönster i hennes material vad gäller kön och den ovannämnda spänningen mellan Postverkets "former" och "hjärta": både män och kvinnor lutar sig mot såväl den formbundna som den alternativa, mjukare yrkeskulturen/prestigestrukturen beroende på omständigheterna.

yrken, har också som vi sett en del gratis ifråga om hur andra uppfattar deras kompetens och auktoritet. En del sekreterare och framför allt kassörer som jag intervjuade tar också upp hur män inom det egna yrket inte förväntas och/eller ibland själva inte förväntar sig att behöva ägna någon större energi åt den mindre prestigeladdade vardagsservicen (som att sköta den löpande betjäningen i postkassan eller att skriva journaler); den som ofta handlar om noggrannhet i detaljerna och omsorgsfullhet i servicerollen.<sup>145</sup> Med tanke på vad som sägs om noggrannhet i tidigare studier är det intressant att det bara förknippas direkt med kvinnor eller kvinnlighet vid enstaka tillfällen i intervjuerna. Ett sådant tillfälle är i en gruppintervju med kassörer i samband med en diskussion om att de män som är kvar i yrket nog har en viss kvinnlig sida:

Britt: Han hade väl mycket kvinnligt i sig. . .

Anne: . . .jo, egentligen. . .

Britt: . . .han var ju så go'. /*skrattar*/ /... / Och han är så glad. Och så vänlig mot kunderna, och så noggrann – ordentlig, ansvarsfull – och så söt förstår du. /*Beskriver utseendet som hon själv och tydligen även en kund uppfattat som lite flickaktigt, kunden hade antytt att han var böj vilket Britt säger att han inte är/ Han är så jättetrevlig, och. . . Mm. Och så rosiga kinder. /skrattar/ En bra kassör, förstår du.*

Det är notervärt att samtidigt som den unge mannen ifråga kategoriseras som lite feminin bl a på grund av sin noggrannhet (och vänliga sätt att ge service!) definieras han också som en bra kassör.

Man kan sammanfattningsvis knappast tala om en maskulinisering av “noggrannhet” å la “social kompetens” och “flexibilitet”. Så vitt jag kunnat märka har begreppet inte plockats upp av maskulinitetshävande diskurser om arbete och samhällsutveckling och brukar inte kopplas specifikt till maskulinitet; mitt material innehåller heller inga tydliga belägg för något sådant. Att en manlig sekreterare berättade hur vissa läkare på en tidigare arbetsplats hellre vände sig till honom än till hans kvinnliga kollegor då de (utan att känna honom närmare) väntade sig att det skulle vara “mer ordning och reda” med honom illustrerar snarast att noggrannhet liksom de flesta andra begrepp och fenomen bär på en latent tvetydighet och instabilitet vad gäller genus. Det finns heller inga påtagliga skillnader i hur kvinnorna och männen jag intervjuade talar om noggrannhet även om de i och för sig fåtaliga männen ofta tycks placera sig nära någon ytterpunkt: en eller två män hör t ex till de ganska få som inte eller knappast alls berörde temat medan en av dem som mest betonar noggrannhet som kännetecknande för sitt yrke är en manlig läkarsekreterare. Dock förknippas de negativa versionerna av noggrannhet som nämndes i 6.1.9 framför allt med kvinnor/femininitet både i teorin och empirin. Överdriven omsorg(sfullhet) kopplas förstås till att fungera som “morsa” som “skämmer bort” andra och liknande yrkesmässigt tvivelaktiga fenomen som förknippas med en traditionell kvinnoroll (jmf t ex Albinsson & Arnesson 2000; Conradson & Rundqvist 1997; Davies 1995a; Hertting m fl 2003; Holmer-Nadesan 1996; Korvajärvi 1998; Pringle 1988; Rasmussen 2001). “Kompensatorisk” petighet med regler och detaljer associeras, särskilt bland kassörerna, framför allt till bilden av en åldrande och bitter (post)kontorsfröken (jmf

<sup>145</sup> Detta är förknippat med mönstret att män i första hand siktar eller förväntas sikta mot högre positioner på arbetsplatsen, jmf diskussionen om karriär etc.

Lundgren 1990, även Conradson 1988). Ängslig grundlighet diskuteras ibland som helt enkelt en följd av bristande erfarenhet eller alltför strikta regler, men när det kommer till att bedöma och kategorisera andra har det ändå ofta en koppling till kvinnor, som t ex märks i citatet om långa diktat här ovanför liksom det i tidigare citatet om "överaktiva" utländska kvinnliga läkare (i det senare fallet kommer som synes etnicitet in i bilden utan att därför suddas ut könsaspekten).<sup>146</sup> Särskilt som de versioner av eller områden för noggrannhet som anses mest "acceptabla" för män dessutom oftast är desamma som uppfattas och framställs som mest moderna (dvs de som handlar om mer professionaliserade, "avancerade", "högteknologiska" osv administrativa uppgifter till skillnad från vardaglig rutinadministration samt noggrannhetens omsorgs- och estetiska versioner) kan man inte helt utesluta att en omtolkning i maskuliniserande riktning är på gång eller skulle kunna inträffa.

För "service" och servicerelaterade begrepp (dit ju social kompetens och, i vissa av ordets betydelser, flexibilitet hör) ser det som tidigare forskning antyder lite anorlunda ut. Att ge service åt andra är med andra ord fortfarande i stor utsträckning kopplat till femininitet men omtolkat som en instrumentell, aktiv, prestationsinriktad verksamhet är det sedan flera decennier tillbaka förenligt med klassiska maskulinitetsideal. Allt detta är något man knappast kan bortse från och som också avspeglas på olika sätt i mitt material. En man som arbetar som läkarsekreterare eller postkassör kan räkna med att emellanåt få sin maskulinitet ifrågasatt: har han verkligen valt rätt, är det verkligen ett jobb för en "riktig" karl? (Jmf kap. 4 samt 7.3.1 och 9.2.1) Flera av mina kvinnliga intervjupersoner i båda yrkena nämner också – någon gång som ett faktum men oftare som exempel på en vanlig fördom – uppfattningen att (många) män inom yrket är homosexuella (jmf Pringle 1988, 1993; Sotirin & Gottfried 1999). Bilden av sekreteraren som en snygg kvinna som gärna sitter i den manlige läkarens/chefens knä tycks också vara seglivad, visserligen mest som erkänt stereotyp men ändå. Kvinnligt associerade aspekter av service uppfattas i allmänhet som svåra att legitimera, inte minst gentemot ledningen, och för att locka fler män till yrket anses det viktigt att satsa på dess mer instrumentella, mindre vardags- och omsorgsbetonade sidor som t ex IT-ansvar. Dock framgår det ju också tydligt av empirin hur *både* män och kvinnor kan vara obekväma med och kritiska mot, alternativt bejaka, en "instrumentell" servicetolkning, vilket inte heller ska underskattas (jmf även t ex Korvajärvi 1998:IV kap 2,3). Här vill jag också anknyta till Marie Nordberg som mot bakgrund av egen och andras forskning om mäns arbete pekar på behovet av att uppmärksamma och erkänna även mäns omsorgsgivande och empati och därmed börja se frågan om omsorg och kön i ett annat ljus än vad som hittills varit vanligt. "Kanske är det dags att ladda om och vidga omsorgsbegreppet genom att uppmärksamma vanliga mäns omsorgspraktiker och söka omsorgspraktiker även i andra kontexter än i sjukvård, barnomsorg och i barnfamiljen" (Nordberg 2003:92). En viktig uppmaning (i linje med Paula Mulinaris i föregående avsnitt) som ju inte

<sup>146</sup>Här kan nämnas ett genusrelaterat problem med anknytning till noggrannhet som identitetskomponent: den på senare år vitt spridda diskursen om "duktiga flickor" där kvinnor tillskrivs eller tillskriver sig själva en strävan efter att leva upp till ett duktighetsideal på livets alla områden men inte minst i arbetssammanhang. Ett uttryck med starka konnotationer av överambition, kontrollbehov, (undertryckt) ängslighet och emotionellt beroende av andras godkännande som, även om det knappast var avsikten från början, tenderar att förminska och patologisera vad kvinnor gör – särskilt som en motsvarande diskurs om män som "duktiga pojkar" lyser med sin frånvaro.

betyder att den kritiska blicken för ojämlikheter försvinner.

Vad gäller *modernhet* framgår det tydligt att vissa sorters noggrannhet och service anses, eller åtminstone gärna beskrivs som, gammaldags och förlegade medan andra – noterbart då i stor utsträckning de mer “instrumentella” varianterna som också är mest förknippade med maskulinitet – tvärtom betraktas som moderna och framtidsinriktade. Här är kopplingen till större, allmänt spridda diskurser och berättelser om arbete, professionalitet, organisation och samhällsutveckling uppenbar, liksom att modernhet och genus ofta samspelar. Rosemary Pringle (1988) har i sin sekreterarstudie slående diskuterat problematiken kring “extraservicen” på den här punkten (se vidare 10.3). Bland mina intervjuutdrag finns bl a ett talande exempel på hur en läkarsekreterares kvinnliga kollegor, som uppfattar sig som moderna sekreterare, distanserar sig från att visa “överdriven” noggrannhet och service av ett slag som anses negativ och förknippad med gammaldags femininitet. Det finns också tillfällen där modernhetsaspekten tar överhand över könsaspekten i intervjuerna. Ibland kopplas t ex negativa sidor av noggrannhet till gammaldags organisationer och/eller äldre män (främst då läkare och chefer) lika väl som till kvinnor. När det man berättar om utspelas långt tillbaka i tiden är det inte så mycket maktlöshet och osäkerhet som betonas som det auktoritära i en överdrivet noggrann stil, allmänt beskriven som föråldrad. När det handlar om samtida förhållanden innefattas även ibland äldre män (liksom icke könsrelaterade kategorier) i den osäkra versionen av noggrannhet. I kassörernas diskussioner om “noggrannhet som service” och “service som omsorg” kopplas t ex allmän sårbarhet ofta till problem som har betydligt mer med modernitet än med kön eller något annat att göra. Från Postens sida har problemet varit att vissa kategorier av kunder – inte minst då äldre människor – fortsatt att föredra eller vara så gott som beroende av tidigare etablerade tjänster och framför allt personlig service. Många av kassörerna är däremot märkbart obekväma eller åtminstone kluvna inför den identitet som hängivna (och i längden självavskaffande) IT-inriktade “moderniseringsagenter” som ledningen allt mer främjade från 1980- och 90-talen; istället tar de som vi sett ofta de utsatta kundernas parti. På liknande sätt bekymrar sig en del av läkarsekreterarna om äldre läkare som har eller förväntas få svårigheter med att använda den växande floran av digitala självservicelösningar. Sammantaget kan man konstatera att om noggrannhet och service spelar viktiga roller för sekreterarnas och kassörernas identifikationer och kategoriseringar så är modernhet, precis som kön, definitivt något som lägger ännu en dimension till det hela. Modernhet framställs ibland men långt ifrån alltid som något positivt i samband med noggrannhet och service. Sådant som ålder och erfarenhet, som ju brukar ses som problematiskt i förhållande till det moderna, åberopas t ex ofta som skäl både till varför man blivit en bättre utövare av noggrannhets- och servicekompetenser och när det gäller vilka människor eller kategorier som är “rättmätiga” föremål för detta utövande. Det framgår ju också att det finns en vilja att försvara och legitimera vissa såväl omodernt som kvinnligt associerade (läs omsorgsrationella) aspekter av noggrannhet och service, och att detta försvar i stor utsträckning formuleras i termer av (yrkes)etik och kompetens. Samtidigt är det svårt att försvara den här typen av kompetenser och etiska överväganden både inom yrkeskåren men framför allt utåt utan att anknyta till samtida diskurser om vad som är värdefullt i arbetslivet. Förekomsten av seglivade stereotyper om modernhet och kön påverkar utan tvekan vilka versioner av noggrannhet och service som är gångbara som kompetenser med

en reell maktpotential. I det här avseendet låg läkarsekreterarna klart bättre till än kassörerna vid tiden för intervjuerna – vilket ju inte betyder att det inte förekom spänningar mellan olika identitetsalternativ.

Vad gäller *klass* finns det ingen särskilt tydlig eller framträdande sådan aspekt på noggrannhet i materialet (i den mån det alls finns tycks det vara kopplat till såväl arbetar- som medelklass) utan noggrannheten framstår som något som mest av allt har med yrkena och den praktiska yrkesutövningen *i sig* att göra. Däremot är ju detta att serva andra generellt och även i mitt material klart förknippat med låg klassposition (förutom med kvinnor/femininitet och det icke-moderna) samtidigt som “att tillhandahålla eller sälja professionella tjänster” har en konnotation till ganska hög samhällsklass (förutom till män/maskulinitet och det moderna) – vilket förstås är ännu en nyckel till hur olika typer av service uppfattas och beskrivs (jmf åter bl a Hochschild 1983; se vidare diskussionen om klass och status i kap. 9).

Även *etnicitet* aktualiseras ibland i båda yrkena i samband med noggrannhet och service. Främst som ett problem i form av kommunikationssvårigheter med dem man servar pga språket eller kulturella skillnader – men ett tvetydigt sådant: å ena sidan något besvärligt som orsakar extra arbete och som man kan irritera sig över (därtill säkert mer än vad som kommer fram i intervjuerna pga ämnets politiska och moraliska känslighet), å andra sidan något som ger tillfälle att verkligen få använda sina noggrannhets- och servicekompetenser. Att hjälpa invandrade läkare med framför allt språkbehandlingen och dito patienter och kunder med vårdsystemets resp. postväsendets olika rutiner och tjänster blir ur den senare synvinkeln något som bidrar till att rättfärdiga vissa arbetsuppgifternas och i slutänden yrket existens.

I kapitel 9 återkommer jag närmare till hur dessa och andra identitetsgrunder används för att skapa identitet inom yrkena. Nästa kapitel handlar om något som kanske spelar en ännu större roll i identitetsskapandet och rättfärdigandet av yrkenas existens, nämligen problematiken kring osynlighet och synlighet.

## 7 OSYNLIGHET OCH SYNLIGHET

*Läkarsekreterare, vilka är de?* En berättigad fråga då de under initialskedet av utredningarna<sup>147</sup> ena dagen skulle hänvisas till administratörer och bortrationaliseras. Andra dagen tillhörde de sjukvårdspersonal och behövdes. För att återigen inte behövas när man nu införde datorjournaler och samtliga läkare och sköterskor själva skulle vara journalföringspliktiga. Under hela den här debatten gjorde sig läkarsekreterarna ute på kliniker och vårdcentraler till osynliga spökskrivare som rättade till alla de dokument som producerades av "okunniga" läkare och sköterskor. (*Läkarsekreteraren* nr 5/00:4)

Samtidigt som Posten är ett av Sveriges mest kända företag är det också väldigt okänt. Människor utanför Posten vet egentligen ganska lite om vad Posten sysslar med eller vad som händer inne i det stora "verket". De stereotypa "nåbilderna" av Posten är vanliga. (Salzer 1995:14)

Läkarsekreterarna talar ofta om sitt yrke som något som inte syns eller uppmärksammas.<sup>148</sup> Andra vet inte vad de gör, eller tänker över huvud taget inte på att de finns. Detta gäller även fast de som har patientkontakt i sitt arbete å andra sidan också brukar påpeka att de är "ansiktet utåt". Postens kassapersonal å sin sida tar oftare upp sin synliga position – att det är de som i allmänhetens ögon får stå för allt som Posten gör. Men där finns också inslag av att inte synas eller räknas i vissa sammanhang. En aspekt av osynligheten som gäller båda yrkena, och kanske administrativa serviceyrken i allmänhet, är att utomstående (i bemärkelsen personer som inte arbetar inom eller på annat sätt har inblick i verksamheten) ofta tror att de inte existerar längre. "Jaså finns det såna än?" är en typisk reaktion som jag ständigt mött under avhandlingsarbetet<sup>149</sup> - inklusive från många av intervjupersonerna själva när jag berättade vilket yrke förutom deras eget som ingick i studien. Vidare betonar både sekreterare och kassörer att de är små grupper, och därtill inte så högröstade eller aktiva, inom sina respektive fackförbund och att deras perspektiv över lag har svårt att göra sig gällande gentemot andra yrkesgruppers på arbetsplatsen och i arbetsorganisationen. Allt som allt framstår synlighet – osynlighet som ett begreppspår som både implicit och explicit spelar en viktig roll i läkarsekreterarnas och kassörernas identitet(sskapande). Jag börjar med att ta upp de båda yrkena var för sig, för att sedan mer sammanfattande diskutera skillnader, likheter och gemensamma nämnare mot bakgrund av teori och tidigare forskning.

<sup>147</sup>Artikelförfattaren syftar på den våg av besparingsutredningar som inleddes i landstingen runt 1990.

<sup>148</sup>Utöver vad som kommer fram i min studie och som återges här, jmf Hertting m fl (2003) och Nilsson (2006) för fler exempel på detta i svensk kontext.

<sup>149</sup>Vad gäller postkassörer har ju den uppfattningen betydligt mera fog för sig 2010 än när intervjuerna gjordes; för läkarsekreterarnas del är den lika felaktig nu som då.

## 7.1 Läkarsekreterarna

### 7.1.1 I förhållande till “allmänheten”

Osynligheten tar sig uttryck i att folk – såväl de som anlitar vården som människor man träffar i andra sammanhang – ofta inte vet vad läkarsekreterare gör, eller att de i vart fall har en felaktig bild av yrket som t ex att det bara handlar om att skriva journaler eller att man passar upp på “sin” doktor. Detta motsvaras av att sekreterare ibland själva inte visste eller hade en missvisande uppfattning när de började inom yrket.<sup>150</sup>

AK: Vad tror du att allmänheten har för bild av det här yrket?

IP: **Jag tror inte de riktigt vet vad man gör.** Och sen så tror jag att de... “Ja ja men **ni skriver ju bara, det är väl inte så svårt**”. Det tror jag nog är den allmänna bilden av oss.

AK: Finns det fördomar om läkarsekreterare?

IP: - Ja det gör det ju säkert! Eftersom jag... trodde att man gick i högklackat och... eller ja /*skrattar*/. **Kortkort och högklackade skor.** – Nej, jag tror... **Det har nog ändrats**, jag tror att det var kanske mer förr, att... Då var det nog mer... folk kanske såg ner på en. Nu tror jag att **vi har börjat ta plats** på ett helt annat sätt.

AK: Hur tänker du då, hur menar du... .

IP: Jag tror att **vi syns, vi är inte så osynliga längre.** Ett tag var det ju tal om att man skulle inte – läkarsekreterare var en grupp som inte behövdes. Men jag tror att de inser att vi behövs mer och mer... till alla administrativa saker. (*LS11, kvinna*)

/D/et är en sån hemskt liten grupp! Du säger sjukhus till vem som helst så tänker man på läkare och sjuksköterskor. Man tänker inte på städpersonalen eller kökspersonalen eller kuratorerna /.../ utan man tänker på läkare och sköterskor, det är det som gör ett sjukhus liksom. **Läkarsekreterare tror jag aldrig över huvud taget att folk tänker på att det finns på sjukhus.** När man träffar folk som man inte har träffat förut, till exempel på fester, när man säger att man jobbar som läkarsekreterare så... på något sätt stänker den vita rocken av sig så det står inte på förrän folk börjar “Vad tror du om...?” och så är det något ställe de har ont /*skrattar*/. (*LS9, kvinna*)

Många läkarsekreterare vars arbete innefattar direkt kontakt med patienter talar också om att de är vårdcentralens, klinikens, avdelningens etc. ansikte eller röst utåt (jmf kap. 6). Här finns alltså en synlighetsaspekt som i någon mån kan jämföras med postkassörernas och som har att göra med att representera hela verksamheten eller organisationen gentemot andra. Men för sekreterarna har alltid gällt att människor som kontaktar vården ganska sällan vet (eller för den delen bryr sig om att reflektera över) ifall personen som tar emot i luckan eller svarar i telefon är en läkarsekreterare, (under)sköterska eller receptionist/kanslist. Alla dessa varianter förekommer, vilket rimligtvis bidrar till läkarsekreteraryrkets otydlighet och osynlighet.

<sup>150</sup>Något som enligt mina handledande intervjupersoner också förekommer bland eleverna som kommer för att göra sin praktik. Jmf också 4.2.2.

## 7.1.2 På arbetsplatsen

Här handlar det om (o)synlighet i förhållande till andra yrkeskategorier och även närmaste chefer. Att, som jag tidigare varit inne på, andra tar ens service för given och att ens arbete i stort sett bara märks eller uppmärksammas när man inte är där och kan utföra det, eller när någonting blir fel. En sekreterares berättelse om när vårdcentralen ordnade gemensamma planeringsdagar för alla de anställda ger en tydlig illustration:

**Till slut tänkte jag, då sa jag bara så här “Vi finns en grupp som heter läkarsekreterare på den här vårdcentralen också!”** För till slut blev det lite jobbigt när de bara pratade om de andra yrkeskategorierna på planeringsdagarna. Vi var med också fast... Så jag fick liksom säga det “vi finns vi också”, och då får de sig en tankeställare när man säger så ibland va. Och då är vi ju så himla bra, men det ska man ju inte behöva säga egentligen. Det ska ju vara automatiskt att läkarsekreterarna är med i snacket också. (LS2, kvinna)

Något som också har med läkarsekreterarnas synlighet på arbetsplatsen att göra är hur de sitter placerade i lokalen. Flera intervjupersoner beskriver nuvarande eller tidigare erfarenheter av att tilldelas en illa genomtänkt plats i någon undanskymd vrå (se även 8.1.1).

IP: /... / nånting som jag har märkt överallt där jag har jobbat, det är ju att **man har aldrig räknat med läkarsekreterarna, att de tar ett utrymme, när man har byggt husen.**

AK: Nehej?

IP: Utan ofta har det blivit att... **man har fått nån nödlösning**, nån liten skrubb – kanske ett före detta linneförråd eller nånting... något utrymme då som inte har varit avsett att personal skulle sitta och arbeta i. Eller att man får sitta kanske och dela utrymme med, kanske på en expedition där det är rätt mycket folk – och så behöver man tyst omkring sig för att kunna sitta och skriva och höra vad som sägs på diktat. (LS13, man)

Här kan man säga att sekreterarnas bildliga osynlighet tar sig bokstavliga uttryck (eller att de här båda aspekterna går hand i hand och förstärker varandra ; jmf SKL 2005a:19). Samtidigt är det förstås inte alltid av godo att vara bokstavligen, fysiskt synlig för andra: många talar precis som sekreteraren i citatet också om behovet av ett visst mått av avskildhet för att kunna utföra arbetet väl.

## 7.1.3 I organisationen som helhet

... inklusive när det gäller större förändringar och även politiska reformer som berör verksamheten. Även om det inte alltid är helt lätt att skilja den här aspekten från (o)synlighet på själva arbetsplatsen förtjänar den att tas upp separat. Också här är en vanlig uppfattning att andra inte riktigt tänker på att man finns eller bara tar ens arbete och existens för given.

AK: Har ni någon uppfattning om liksom på högre nivåer, hur de förhåller sig till läkarsekreterarna?

Alice: ... Näe...

Birgitta: Nja, **vi . . . finns kanske någonstans därnere.** /Alice instämmer, Birgitta skrattar lite/

Alice: Vi gör vårt jobb och . . .

Birgitta: . . . Men . . .

Alice: . . . näe.

Birgitta: Nej, där känner vi inte alls att vi är på något sätt betydelsefulla, det gör vi inte.

Alice: **Vi ska bara finnas . . .**

Många läkarsekreterare talar om att de lätt glöms bort när förändringar genomförs även om dessa får långtgående konsekvenser för deras arbete. En orsak till detta är antagligen att de inte nödvändigtvis räknas till kärnverksamheten, dvs inte hör till vårdpersonalen som sådan. En sekreterare berättar i förbifarten hur hon och andra ibland uttryckligen skämtar om just detta på hennes arbetsplats:

IP: Sen kan jag säkerligen tänka mig att det idag också finns läkarsekreterare som sitter och blir hunsade på sina arbetsplatser . . . för det är ju ändå ett serviceyrke, **det är ju så här att man drar ju inte in några pengar, man finns där för att hålla undan och för att det ska funka rent administrativt.** . . . Jag menar läkarna drar ju in pengar varenda patient de har och de . . . gör ju nytta så att säga, och sköterskor och alla vi har, så gör de ju . . . de drar in pengar till oss också – **vi är den tärande sektorn som vi brukar skoja om** /skrattar lite/

AK: Ni sekreterare och administrativa eller . . . vilka är det som brukar skoja om det?

IP: Ja, det gör vi med de andra också. / . . . / **vi** säger det att “ja ja” – för det pratas ju mycket om debiterbar tid inom företagshälsovården, man ska dra in tid som är pengar då – och då säger jag “men vi kan ju inte dra in någon debiterbar tid så vi är ju bara tärande sektorn” “ja ja men vi behöver, vi drar in till er också” – eller man liksom, man skojar så där va. (LS15, kvinna)

Som tidigare nämnts ses läkarsekreterarna också ofta som lätt utbytbara eller överflödiga i samband med datorisering; återigen detta att “man saknar inte kon förrän båset är tomt” som någon av mina intervjupersoner uttryckte det. Även den låga lönen – ett ständigt återkommande ämne för sekreterarna (se 8.1.2) – kopplas av många till yrkets relativa osynlighet i organisationen lika väl som inom facket, och i samband med detta också till kvinnodominansen (jmf även Hertting m fl 2003).

#### 7.1.4 När det gäller facket

Vi är en liten grupp och det är bara kvinnor, och vi är inte engagerade själva . . . vi är väldigt dåliga på det. (LS5, kvinna)

Citatet är ganska betecknande för hur läkarsekreterarna ser på sin egen synlighet – eller snarare osynlighet – i samband med att jag ställde frågor om facket.<sup>151</sup> För det första beskriver de ofta sig själva som en liten och åsidosatt yrkeskår i ett stort fackförbund. De talar också om att deras fackklubbar är små i förhållande till vårdpersonalens i organisationerna/på arbetsplatserna. Jämfört med antalet anställda

<sup>151</sup>Jmf även Hertting m fl (2003:166) “the medical secretaries also reported difficulties being heard in the trade union since they belong to an underrepresented female occupation in public sector.”

inom de direkta vårdyrkena är antalet läkarsekreterare relativt litet, och man menar sig bara av den orsaken inte ha så mycket att sätta emot Läkarförbundet, sjuksköterskornas SHSTF och undersköterskornas Kommunal. För det tredje talar de om att de själva varit och är dåliga på att engagera sig fackligt och försöka göra sig hörda den vägen, vilket gärna kopplas ihop med kvinnodominansen inom yrket och ses som typiskt för kvinnor.

## 7.2 Postkassörerna

Här är utgångsläget ganska annorlunda än för läkarsekreterarna. För det första består kassörsarbetet i mycket högre grad av direkta kontakter med organisationens klienter. För det andra, vilket delvis hänger samman med detta, har allmänheten sedan gammalt också en tydligare bild av yrket: Man går in på ett postkontor, och postkassörerna är personerna bakom disken eller "luckan" som hjälper en med ens ärenden. I båda avseendena är yrket alltså mera synligt än läkarsekreteraryrket – eller har åtminstone varit vad gäller den senare punkten.

### 7.2.1 I organisationen som helhet

När det gäller synlighet kontra osynlighet i förhållande till organisationen som helhet så kan man visserligen hitta exempel (i intervjuer och annat material) på hur kassörer både förr och nu ansett sig åsidosatta och bortglömda jämfört med t ex de (fackligt etc.) ofta mer stridbara brevbärarna. Samtidigt var det långt in på 1990-talet en självklarhet att Posten skulle ha ett omfattande kontorsnät bemannat med den här typen av personal, dvs en speciell yrkeskategori med uppgift att över disk tillhandahålla alla de tjänster som Posten erbjuder och som också fått särskild utbildning för detta. Därför vore det ganska missvisande att säga att kassörsyrket historiskt sett skulle ha varit särskilt osynliggjort inom Posten. Snarare kan man tala om ett gradvis, ökat osynliggörande i postorganisationen i takt med ifrågasättandet och slutligen avvecklingen av bank/betalservicen, dvs i takt med att dessa tjänster definierades ut från kärnverksamheten.<sup>152</sup> En sida av detta är känslan som flera kassörer uttrycker av att ha blivit bortglömda och åsidosatta i förändringsprocessen, inklusive att deras kompetens inte uppmärksammats eller räknats.

Jag tycker ju att alla de här omorganisationerna, de har ju gjorts vid ett skrivbord, som inte sen har fungerat lika bra i verkligheten. Och **dom har ju aldrig frågat**, dom har ju inte försökt att ta reda på "vad tycker ni" och "hur skulle det här bli" eller förslag. . . det är ju aldrig nån som har bett om det. Sen har det ju blivit som det har blivit. **Mycket skulle ha blivit bättre om dom hade tagit vara på den kompetens som ändå finns** i Posten, för det finns väldigt mycket kompetens

<sup>152</sup>Samtidigt framträder ett lite annat mönster i kassörsintervjuerna vad gäller synlighet – osynlighet i förhållande till högre chefer och den egna organisationen efter delningen när det gäller Kassaservice där bl a antalet mellanliggande chefsnivåer minskades. Det går inte att bortse från att närheten (och i viss mån även samstämmigheten) mellan kassörer och SK:s ledning ökade i och med organisationsförändringen, samtidigt som distansen (även åsiktsmässigt) till övriga Posten AB och dess ledning blev större. Den ökade närheten anas också i den intervju som gjordes med Kassaservices personalchef och i viss mån intervjun med SEKO:s representant. Detta förändrade ju dock inte Postens allmänna policy.

men det har dom aldrig kommit på idén att man skulle kunna använda den.  
(PSK2, kvinna)

Man kan notera att det har skett ett osynliggörande även i en mer bokstavlig mening: från och med uppdelningen heter det ju formellt inte "postkassör" längre och det finns inte heller någon annan gemensam beteckning. Detta blev särskilt påtagligt för de kassörer som gick över till Postcenter där titelförvirringen blev stor och ingen formell åtskillnad gjordes mellan dem som arbetar med brevbäring och dem som sköter mottagning och utlämning av paket etc. över disk. Dessutom tyder en hel del i mitt material på att den senare funktionen i mångt och mycket behandla(t)s som perifer i förhållande till den förra, som ett slags restpost. Den dåvarande personalchefen för den nybildade leveransorganisationen och därmed också för Pc-personalen – en kvinna som börjat sin långa bana inom Posten just som kassör – betonade t ex i min intervju hösten 2004 tydligt att brevbäringen är huvudverksamheten av de två. Hon beskriver det också som att den andra delen i mångt och mycket kommit att bli ett arbete dels för brevbärare som inte längre fysiskt klarar att gå kvar i utdelningen, dels för f d kassörer som sett det som sin chans att kunna bli kvar inom Posten, och därtill ett arbete med en allmänt otydlig mellanställning.

Det är ju en sån här lite mer **odefinierbar grupp**, som är lite mittemellan. Jag hoppas att den [*yrkesidentiteten*] blir tydligare i den nya organisationen /... / De är **inte kassörer och inte brevbärare** utan de är... **nånting mittemellan** där. Dessutom är de ju **förhållandevis få**. /... / Man får ju inte glömma att vi har /*otydligt*/ **partner också** samma sak. /... / Och det är ju lite samma **jobb** egentligen då, som de här personerna [*anställda hos Postens partners*] har **också** – det är därför tror jag som **yrkesrollen inte är så där riktigt solklar** egentligen.

Detta är en lägesbeskrivning som i stora drag överensstämmer med kassörernas egen (jmf 5.2 och nedan).

## 7.2.2 I förhållande till "allmänheten"

I förhållande till allmänheten har detta inneburit att medan synligheten i den första bemärkelsen ovan (kontakten med kunder) i högsta grad kvarstår, så har gapet ökat mellan allmänhetens *bild* av vilka personerna bakom disken "är" och vilka tjänster de kan tillhandahålla och hur det *faktiskt* förhåller sig. För Postens kassapersonal, var de än arbetade efter uppdelningen, medförde det här ett ständigt behov att förklara sig inför kunder och också inför personer man träffar utanför arbetet. Intervjuerna innehåller otaliga exempel på detta. Situationen sammanfattas bra av en postcenteranställd som vid intervju tillfället även fungerade som rastavlösare på det intilliggande kassaservicekontoret:

AK: Om du berättar för någon som du inte känner så bra att du jobbar på Postcenter, vad får du för reaktioner då? Eller jag ska fråga först: Hur säger du att du jobbar i dagens läge?

IP: /*skrattar lite*/ Jo, jag säger att jag jobbar på Postcenter. För det är ju liksom där jag är anställd, så därför blir det ju ändå min grund. Och då får man ju **höra allting om hur galen Posten är**... att det inte finns någon Post längre och så där. Och att de har väldigt svårt att förstå den sista omorganisationen. De vill inte gå till partner i charkdisken och köpa frimärken. De vill att det ska

vara Posten liksom. **Sitter man på Postcenter och jobbar så kommer de in och frågar "Är det här Posten?" och sitter jag på Kassaservice så kommer de också och frågar "Är det här Posten, kan man betala räkningar här? Kan man köpa frimärken?"** och så får man väldigt mycket kritik och... mycket arga reaktioner fortfarande alltså. /... / hela dagarna var du än jobbar så får du negativ respons ifrån kunderna, oftast. Och det är ju något som har varit väldigt jobbigt ganska länge, att **de skäller ju på Posten genom att skälla på oss hela tiden va.** (PPC13, kvinna)

Förutom det mycket påtagliga faktum att det inte längre finns några postkontor i äldre mening kan man räkna upp en lång rad förhållanden som går på tvärs mot den tidigare etablerade bilden av postkassören, t ex att den anställda på Kassaservice inte kan sälja frimärken eller öppna bankkonton, att personen på Postcenter som tar betalt för paketet eller hjälper till med körkortsupplaget inte nödvändigtvis är kassör utan kanske brevbärare, och att personen i livsmedelsbutikens posthörna lika gärna eller troligare kan vara en vanlig butiksanställd som en tidigare postkassör. I det här avseendet har alltså situationen för personer med postkassörsbakgrund kommit att bli mera lik läkarsekreterarnas. Allmänhetens uppfattning om vad man gör (och vilka som hör till yrket) har kort och gott blivit luddigare. Mer specifikt kan man beskriva utvecklingen som att det successiva ifrågasättandet och utdefinierandet av en stor del av postkassörernas arbetsuppgifter har gått hand i hand med ett utdefinierande och osynliggörande av yrkeskategorin postkassörer i postorganisationen som helhet, vilket i sin tur har lett till ett osynliggörande i förhållande till allmänheten – samtidigt som en problematisk sida av synligheten finns kvar, nämligen att betraktas som organisationens representant och få klä skott för dess agerande.

### 7.2.3 På arbetsplatsen

Vad gäller (o)synlighet på själva arbetsplatsen, i förhållande till andra yrkeskategorier och närmaste chefer, ser det ganska olika ut beroende på om det handlar om Kassaservice eller Postcenter. Det framstår framför allt som problematiskt på Postcenter där de oklara förhållandena mellan anställda i den nya brevorganisationen med kassörs- resp. brevbärrarbakgrund/-arbete gjort att de förra på olika sätt lätt kommer i skymundan.

**Vi ligger i ingenmansland. Vi är inte kassan och vi är inte brevbärare, och de glömmer gärna bort Postcenter.** Det propagerar jag rätt mycket för nu – att vi måste verkligen få med Postcenter i allting, när det gäller personalinsatser och sånt där, för Postcenter har kommit i kläm, det blev en ny funktion som inte riktigt... Kanske Postens ledning har tänkt på hur det ska funka, men det går inte riktigt ner i organisationen... upplever jag det som. Med arbetsplatsträffar, information, **nu skulle vi ha nån affärsdag och så sa jag att det ska ju gälla postcenterpersonal också – "ja, det hade jag inte tänkt på! Ska ni vara med?" "Ja, det ska vi vara."** (PPC13, kvinna)

En beskrivning som på ett slående sätt påminner om vad en av läkarsekreterarna berättade här ovanför.

## 7.2.4 När det gäller facket

Angående facket och (o)synligheten slutligen, hade kassörernas situation vid tiden för intervjuerna kommit att bli allt mer lik läkarsekreterarnas. Från att ha varit en stor yrkeskategori inom Posten, om än splittrad på två fackförbund, utgjorde de nu en liten och minskande skara jämfört med bl a brevbärarna – som för övrigt alltid haft rykte om sig att fackligt vara mer högröstade och stridbara än kassörerna

*/J/ag är med i ST va, och där ingår ju en massa kategorier. Förut fanns en särskild avdelning som hette... Kassafacket eller nåt sånt. /... / Och då hade man ju möten och så där. Men nu ingår den klubben i brevbärarnas klubb, och då kan du ju tänka dig, vår lilla grupp kommer tillsammans med hundra starka brevbärare och tusen viljor. Då går man ju nästan på en nit. /Jag frågar när det blev så/ Jaa, det var i samband med det här nya, uppdelningen. Det kanske kom något år tidigare. Dels minskar ju kassörer mot vad det var för tjugo år sen – då kunde vi ju ha en egen avdelning, men nu är det ju så... ja... (PSK11, man)*

Trots de här likheterna nämns dock den fackliga osynligheten inte i samma utsträckning av kassörerna som av sekreterarna i mina intervjuer eller övrigt material.

## 7.3 Sammanfattning och fördjupning: om osynlig- och synliggörande av arbetsuppgifter, kompetenser och hela yrken, och om strävan efter den goda synligheten

Om kapitel 5 handlade mycket om att vissa *arbetsuppgifter* och kapitel 6 om att vissa *egenskaper och kompetenser* inte erkänns eller uppmärksammas, så vidgas det spåret i det här kapitlet: här handlar det om att hela *yrkesrollen/utövaren/yrkeskåren* inte erkänns eller uppmärksammas (alt. missförstås), vilket uppenbarligen spelar en stor roll för yrkesidentiteterna. Detta är viktigt att ta fasta på, inte enbart för att det framträder som ett så starkt tema i mitt eget material utan också för att osynligheten och bristen på positiv synlighet är något som ständigt poängteras även i tidigare studier av administrativ service. Med Jenkins' begrepp har dessa upplevelser och erfarenheter av att vara osynlig(gjord) och felbedömd framför allt med yrkesidentitetens och identitetsskapandets virtuella sida att göra. Orsakerna till dessa negativa erfarenheter finns dock inte sällan att söka i det nominella, dvs i hur man benämns, beskrivs och kategoriseras av andra (även om det också, som vi sett, har åtskilligt att göra med en icke-nominell, högst materiell faktor som yrkeskårens storlek jämfört med andra i arbetsorganisationen, fackförbundet etc.). Som kommer att framgå i detta och senare kapitel bemöts det hela också ofta med nominella åtgärder av yrkesutövarna: att benämna, specificera i ord eller siffror eller med hjälp av olika visuella hjälpmedel, omdefiniera, sätta nya etiketter på (ofta hämtade från den för tillfället aktuella repertoaren av starka diskurser) och formulera nya eller nygamla berättelser om det man gör, kan och är. Detta för att uppnå vad man kan kalla den "goda" synligheten, dvs att respekteras och uppmärksammas som yrkesutövare till skillnad från negativ osynlighet men också till skillnad från en negativ synlighet där man på olika sätt är utpekad och utsatt. Genus och modernitet är två aspekter som återigen

aktualiseras här: den förra ofta väldigt explicit bl a när människor förklarar yrkets osynlighet; den senare ofta på lite mer implicita men ändå tydliga sätt. Efter att ha diskuterat dessa, i anslutning till teori och tidigare forskning, avslutar jag kapitlet med att ta upp synlighet–osynlighet ur ytterligare några vinklar som är relevanta för yrkesidentitet.

### 7.3.1 Betydelsen av genus och modernhet

*Kön och osynlighet.* Detta gäller främst kvinnor som ofta kopplar sin egen och hela yrkeskårens osynlighet just till det faktum att man är kvinna eller har ett typiskt kvinnoyrke. Med andra ord utgör det ett starkt undertema i mitt material, som också är välbelagt och diskuterat i tidigare forskning. Berntsson (2006:253ff) menar t ex att osynliggörande av kvinnor och kvinnodominerade yrken i arbetslivet sker på främst två sätt. Det ena är att själva deras arbete och yrkeskunskaper osynliggörs och undervärderas, något jag ju varit inne på tidigare och som citat och intervjuutdrag innehåller många exempel på. Det andra är att flera yrkesgrupper klumpas ihop under en bredare beteckning varvid det enskilda yrkets specifika arbete och kunskaper kommer i skymundan, något hon menar varit särskilt vanligt för kvinnoyrken. Det senare är en ganska bra beskrivning av vad som hände de kassörer som gick över till Postcenter och plötsligt fann sig sammanklumpade med brevbärarna under mer eller mindre oklara beteckningar. Albinsson och Arnesson (2000) menar utifrån sin sjukhusstudie (som dock inte nämner läkarsekreterare mer än undantagsvis)<sup>153</sup> att hierarkiska organisationsstrukturer och genusmönster lätt kan förstärka varandra med bl a osynliggörande av kvinnor och kvinnodominerade yrken som följd. Med tanke på att både läkarsekreterare och postkassörer verkar inom organisationstyper med en stark hierarkisk tradition är det rimligt att tänka sig att det här förstärkningsmönstret påverkat och fortfarande påverkar synlighetsgraden hos dessa kategorier.

Man kan notera att kvinnlighet framställs som dubbelt negativt i samband med att kvinnodominansen anförts som förklaring i intervjuer etc.: vi blir förbisedda osv därför att vi är nästan bara kvinnor i yrket (vilket syftar på andras negativa bedömning) och vi har svårt att ändra på det för att vi är nästan bara kvinnor (vilket utgör en negativ bedömning av den egna gruppen). Detta förefaller vara ett vanligt, spritt och seglivat fenomen när det gäller kvinnodominerade arbetsplatser, inkl. inom administrativ service (jmf t ex Pringle 1988 och Korvajärvi 2006 även om synen på kvinnodominans som negativ inte verkar ha varit lika tydligt i den senares material som i mitt). I samma linje uppmärksammar Poynton (1993) och Webster (1993) hur kvinnor tenderar att bidra till nedvärderingen och osynliggörandet av sina egna arbetsuppgifter och kompetenser<sup>154</sup> t ex genom att använda förklenande

<sup>153</sup> Detta är inget ovanligt: majoriteten av de studier av vårdmiljöer jag träffat på under avhandlingstiden är helt inriktade på vårdyrkena och tar inte upp läkarsekreterare alls eller nämner dem på sin höjd i förbifarten. Därmed bidrar de dessvärre, om än antagligen omedvetet/oavsiktligt, till osynliggörandet av en kvinnodominerad yrkeskategori (jmf Armstrong m fl 2008; Hertting m fl 2003; Sacks 1990 samt Celia Davies' arbeten). Men visst finns det undantag där sekreterare och liknande räknas med som en självklarhet. Förutom dem jag nämnt hittills, se t ex Allan m fl (2005); Blomsterberg (2004); Delva, Jamieson & Lemieux (2008); Gustafsson, Carlson & Henriksson (1991); Hane & Wennerberg (2004). Mitt intryck är att detta – trots att osynlighets- och undervärderingsproblematiken fortfarande är påtaglig – har blivit vanligare på senare år.

<sup>154</sup> Nilsson (2006) framhåller hur läkarsekreterarna som ingick i hennes undersökning å ena sidan menade

eller förminskande ord när de talar om dem. Exempel på detta finns ju också i mitt material, betecknande nog framför allt när det gäller kvinnligt könsstämplade sådana som journalskrivning och olika slags vardagliga "småuppgifter" och extraservice. Det ska dock sägas att kvinnligt kön inte alltid ses som negativt av personerna jag intervjuade<sup>155</sup> även om det tycks göra det *just med avseende på (o)synlighet*.

Flera forskare har framhållit och analyserat hur kvinnliga kontorsyrkesanställdas arbetsuppgifter diskursivt (genom sättet de beskrivs och kategoriseras inte minst i officiella sammanhang) utesluts från vad som räknas som ledande, professionella, kvalificerade etc. uppgifter – som de vid närmare granskning ofta är även med konventionella mått mätt – vilket osynliggör och förminskar deras arbetsinsats, kunskap och yrkeserfarenhet och hindrar dem från att komma ifråga för avancemang. Här kan nämnas Smith (1990:218f) om VD-sekreterare; Armstrong m fl (2008), Davies & Rosser (1986), Rosser & Davies (1987) och Sacks (1990) om kontorsarbetsuppgifter inom vården; Ames (1996), Hedberg m fl (1987 kap. 5), Holm-Löfgren (1980:157f) och Pringle (1988) om alla slags sekreterare; Poynton (1993) och Webster (1993) om kvinnodominerade kontorsyrken i allmänhet; samt Collinson m fl (1990:172ff) om administrativ kvinnlig personal i försäkringsbolag. Ur professions-sociologisk synvinkel kan detta fenomen betraktas dels som en konsekvens av professioners och arbetsorganisationers historiska utformning, dels i vissa sammanhang som en bekönad diskursiv stängnings- eller demarkationsstrategi (Witz 1992; Davies 1995a, b; Einarsdottir 1997; se även kap. 9). Hur som helst är det ett fenomen som givetvis inte försvagas i den mån kvinnor fortsätter att underskatta sin individuella och kollektiva styrka och undervärdera det de gör och kan.

*Kön och synlighet.* Detta gäller i första hand männen, åtminstone i mitt material och dessa två yrken. Att männen är såpass få i de här yrkena gör att de ibland blir synliga just av den orsaken, med såväl positiva som negativa konsekvenser för den egna personen. Positiva på grund av glashissfenomenet (som diskuteras närmare i kap. 9) och den närbesläktade kombination av extra uppskattning (pga förväntningar på att bidra med maskulina egenskaper eller kompetenser) och extra uppbackning som flera av både de manliga och kvinnliga intervjupersonerna är inne på (se även 6.3). Att man sticker ut lite från mängden kan dessutom i sig uppfattas som positivt.

AK: Som manlig kassör, tycker du att du blir bemött på något särskilt sätt av kunder eller av...

IP: Man tycker det är roligt – om man säger så här, det är roligt och positivt för man är van mest med damer här i (stad). "**Oj, en man är här, vad trevligt**" säger de oftast va. Så jag... absolut ingenting negativt. (PSK10)

AK: Tycker du att det är någon skillnad på hur en manlig sekreterare blir bemött jämfört med en kvinnlig?

IP: /.../ jag kan inte se någon skillnad alls. Det enda är att man... **som jag själv tycker är roligt då, att de brukar säga "den manliga sekreteraren". Och då vet man att fan, då har de fått nys om att det finns en kille här som är**

---

sig ha goda kunskaper inom de flesta arbetsområden hon frågade om, å andra sidan menade sig vara dåliga på att berätta om eller tydliggöra sin kompetens för andra. Hon lägger dock ingen direkt genusaspekt på detta.

<sup>155</sup>Se även Forsberg (1992) för ett exempel från tidigare forskning (om just läkarsekreterare) på att det inte alltid uppfattas som negativt att vara mest eller enbart kvinnor på en arbetsplats.

**sekreterare.** Det är det som jag tycker är roligt när man får höra från någon annan, att de ringer och "ja, jag söker den manliga sekreteraren". Då vet man att, ja **det finns ju inte så många**, det är tjugotvå stycken /skrattar lite/ (LS10)

Negativa då synligheten ibland medför oönskad uppmärksamhet t ex i form av ifrågasättanden och negativa bedömningar från andra – i något fall t o m aktivt motarbetande:

IP: /N/är jag var klar med utbildningen så hade jag ett vikariat på ett sjukhus. Och när det var slut så var vi några stycken som inte hade något arbete, och så fanns det tre tjänster som utannonserades. Och vi som inte hade något blev kallade till personalkontoret. Och det jag fick höra där av personalsekreteraren, det var att **om jag var en manlig läkarsekreterare så kunde jag inte vara seriös.**

AK: /hörde inte riktigt/ Vad sa du – att du inte. . . ?

IP: Att jag inte var seriös, som en manlig läkarsekreterare, eftersom det inte fanns, att hon aldrig hade hört talas om det. **Så hon skulle minsann se till att jag aldrig fick något arbete där.** Och jag fick ingenting heller. Då. (LS13)

Även om detta inte är så framträdande i mitt material kan man också fråga sig om inte männen i de två yrkena ibland också *osynliggörs* på grund av sitt låga antal. Exempelvis kan innehåll i LSF:s medlemstidning ibland ha ett tilltal som underförstått utgår från att läsarna är kvinnor eller direkt betonar yrket som en sorts kvinnogemenskap. Flera (i första hand kvinnliga) intervjupersoners kommentarer om att det kanske inte är så roligt eller lätt för en man att komma in i ett så kvinnodominerat yrke skulle – bland mycket annat – också kunna tyda på en tendens att bortse från existensen av och därmed osynliggöra manliga läkarsekreterare och kassörer.

Allt det ovanstående har många beröringspunkter med vad som kommit fram i tidigare forskning om män i "kvinnoyrken" och mer generellt i forskning som tar upp personer av det kön som är i minoritet inom ett yrke (t ex Albinsson & Arnesson (2000); Aurell 2001; Blomqvist 1994; Cross & Bagilhole 2002; Hultin 2003; Johansson 1998; Kanter 1977; Lindgren 1999; Nordberg 2003; Pringle 1988, 1993; Roman 1994; Simpson 2004; Sotirin & Gottfried 1999; Sörensdotter 2008). Man kan också återknyta till Albinssons och Arnessons (2000) reflektion om att hierarkiska organisationer och genusmönster lätt förstärker varandra: det är troligt att såväl synlighets- som osynlighetsmekanismer blir extra uttalade för män som bryter mot den etablerade könsarbetsdelningen just i verksamheter med lång hierarkisk tradition som vården och posten.

Det hör också till ämnet kön och synlighet – och har ofta tagits upp i studier av servicerelaterade yrken som sekreterare, flygvärdinnor och serveringspersonal – att kvinnor inte minst av arbetsgivaren direkt förväntas eller avkrävs att vara synliga på ett "attraktivt" sätt inför servicemottagarna. Annorlunda uttryckt handlar det om att synligt representera någon form av tilltalande kvinnlighet vilket även kan inkludera sådant som moderlighet. Detta är dock något som inte framstår som särskilt framträdande, dvs inte som så aktuellt för läkarsekreterare resp. postkassapersonal i början av 2000-talet.

*Kön som strategi för synlighet* framträder också som ett undertema i (främst) intervjuerna, i form av uppfattningen, direkt eller indirekt uttryckt, att fler män i yrket skulle göra det svårare att bortse från. Detta är i mångt och mycket också något som

handlar om att höja yrkets värde (lön, status osv) i omgivningens ögon, varför jag tar upp det lite närmare i kap. 9.

*Modernhet och osynliggörande.* Om ett yrke (liksom en arbetsuppgift, en kompetens etc.) av någon anledning kommer att uppfattas som omodernt kommer det ganska säkert också att osynliggöras; kanske efter en tid av negativ synlighet i samband med att det mer öppet och allmänt börjar kategoriseras som omodernt och problematiseras därefter. Detta är ungefär vad som hänt kassörerna, medan man bland läkarsekreterarna ofta försöker förekomma och arbeta emot sådana tendenser (jmf kap. 4.2.2; 5; 6.3.3 och 9). Vilket leder över till. . .

. . . *modernhet som en väg till synliggörande.* Det kan t ex handla om att framställa sig själv(a) i termer och med hjälp av metoder som uppfattas som moderna, eller lägga större vikt vid moderna arbetsuppgifter och kompetenser. I tidigare kapitel har förekommit åtskilliga exempel på detta. Här används gärna för tillfället rådande dokumentations- och mätmodeller mer eller mindre anpassade efter egna behov. Hit kan även räknas att satsa på professionalisering, inte minst då i form av högre, mer formaliserad utbildning. Detta är ju i stor utsträckning vad läkarsekreterarna som yrkeskår strävar efter. Att träda fram ur dunklet och synliggöra sig själv(a) är dessutom i sig starkt kopplat till modernitet, varför nästan varje initiativ i den vägen kan ge "modernhetspoäng" antingen det var den huvudsakliga avsikten eller ej. Ett exempel på på en rent visuell synlighetsstrategi från läkarsekreteranhåll är de utställningar om sitt arbete som sekreterare enligt LSF:s medlemstidning då och då anordnat på sjukhus och vårdcentraler.<sup>156</sup>

Avslutningsvis något om *intersektioner mellan kön och modernhet*. Ofta handlar osynlig- resp. synliggörande om en kombination av de båda. Det kan t ex handla om att man uttryckligen satsar på en identitet som moderna yrkeskvinnor, eller att man aktivt försöker undvika (eller – från andra sidan – tvärtom försöker åstadkomma) att yrket associeras till "gamla tanter". Marie Nordberg (2003) pekar på en intressant komplikation på den här punkten: att mäns utförande av omsorgs- och servicearbete åtminstone i viss mån numera är kopplat till bilden av "den moderna mannen" (och därmed bidrar till en positiv synlighet) medan kvinnor som har den sortens typiska kvinnoyrken snarare dras över en kam och uppfattas som bundna till traditionell kvinnlighet (vilket närmast bidrar till antingen fortsatt osynliggörande eller en negativ synlighet). I linje med detta skulle kvinnor i sådana yrken kunna ha (ännu) större intresse än män av att framställa sig själva och hela yrket som moderna. Hur det än är med den saken: just i skärningspunkten mellan genus och modernhet utspelar sig efter vad jag kan förstå mycket av kampen för att uppnå positiv synlighet och allt vad det tänks föra med sig.

### 7.3.2 Yrkesidentitet och synlighetens problematik

Jag slutar det här kapitlet med ett sammandrag av allmänna poänger som kommit fram hittills och en kort vidareutveckling av dess tema med anknytning till relevant teori och forskning.

<sup>156</sup>Även medlemsnålen och den spindeln-i-nätet-brosch som funnits att köpa, och som tanken ju är att medlemmar ska bära väl synliga, kan räknas till avdelningen rent visuella synlighetsstrategier (förutom förstås att de bidrar till att stärka gruppidentifikationen).

Det är svårt att dra någon annan slutsats av min egen och andras undersökningar än denna: att vara kvinna i ett kvinnodominerat yrke, inte minst inom administrativ service, betyder vanligtvis att bli kännbart osynliggjord (och bli just därför felaktigt uppfattad) i olika avseenden. Men osynliggörandet är inte enbart en fråga om kön. Även männen i min studie gav uttryck för osynlighet om än inte i samma utsträckning som kvinnorna.<sup>157</sup> Här kan också nämnas att Allen Collinsson (2006) över huvud taget inte fann några könsskillnader vad gäller upplevelsen av osynliggörande i sin studie om administrativ personal på brittiska universitet. Som jag förut varit inne på har administrativt servicearbete en ofta svårdefinierad mellanställning som underlättar osynliggörandet av sådana yrken. En annan faktor som spelar in är därmed yrkets organisatoriska position och konkreta innehåll, något som definitivt inte är oberoende av men delvis behöver hållas isär från yrkes- och positionsinnehavarnas kön etc. (jmf Albinsson & Arnesson 2000; även Hedberg m fl 1987 kap. 5). Arlie Hochschild talar om "skuggarbete" – arbete som inte syns och ofta inte ens räknas som arbete men som är nödvändigt för att få annat att fungera (se även Daniels 1987 samt mina tidigare diskussioner av omsorgsarbete). Även om sådant arbete främst är historiskt och kulturellt kopplat till kvinnor behöver också män utföra det för att inte det sociala livet ska bryta samman. Exemplet i citatet här nedanför handlar om en viss typ av emotionellt arbete men begreppet gäller även andra slags arbete och arbetsuppgifter och är som helhet mycket relevant för administrativa serviceyrken – inte minst mot bakgrund av den bild som hittills framträtt av sekreterarnas och kassörernas individuella såväl som kollektiva självuppfattningar.

The emotion work of enhancing the status and well-being of others is a form of what Ivan Illich has called 'shadow labor', an unseen effort, which, like housework, does not quite count as labor but is nevertheless crucial for getting other things done. As with doing housework well, the trick is to erase any evidence of effort /.../. We have a simple word for the product of this shadow labor: 'nice'. Niceness is a necessary and important lubricant to any civil exchange, and men make themselves nice, too. It keeps the social wheel turning. (Hochschild 1983:189f)

Här kommer man in på ett generellt problem med synliggörande som Erving Goffman var tidigt ute med att poängtera i sina skrifter (t ex Goffman 1959) och som Harald Grimen (2008a) diskuterar i samband med kunskap: att något i varje sammanhang alltid kommer att förbli (och måste förbli) oartikulerat. Dels för att det sociala livet och verksamheten man håller på med över huvud taget ska kunna flyta, dels för att inget någonsin låter sig greppas och formuleras i sin helhet utifrån den plats där man för tillfället befinner sig (att synliggöra eller framhäva vissa saker betyder oundvikligen att andra saker osynliggörs eller åtminstone träder i skymundan). Allt kan visserligen i princip beskrivas eller åtminstone demonstreras på något sätt och därmed synliggöras. Krav på eller strävan efter artikulation (och i ett nästa steg formalisering) är som sagt dessutom ett av modernhetens främsta kännetecken: den som är skeptisk till sådana initiativ stämplar sig nästan per definition som otidsenlig och vice versa. Att beskriva, dokumentera, mäta och formalisera framstår onekligen som ett effektivt sätt för förbisedda yrken att synliggöra sig, och därmed

<sup>157</sup> Att bara fem intervjupersoner var män gör att man får vara försiktig med att dra alltför långtgående slutsatser om manliga kassörer och läkarsekreterare i allmänhet.

också som en tänkbar makt- eller motståndsstrategi. Beskrivningar kommer dock aldrig att kunna bli hundra procentigt uttömmande och själva yrkesutövandet, det praktiska arbetet, kommer alltid att innehålla vissa mer eller mindre "dolda" och oartikulerade moment (jmf även Alsterdal 2002 inkl. det som sades i 6.3 om förhållandet mellan makt och artikulationskrav, samt Ehn 1987). Goffman (1959:36) talar om den paradoxala motsättning som kan finnas mellan (krav på) att *utåt* visa att man utför en aktivitet eller ett arbete på rätt sätt och att verkligen *göra* det. Han exemplifierar med en idrottsdomare: för att ge publiken och spelarna *intryck* av att vara kompetent tvingas domaren dölja eller rentav avstå från vissa handlingar (en extra kontroll, en kort paus för eftertanke. . .) som i själva verket behövs för att *verkligen* utföra uppgiften kompetent. David Collinson (2003) menar i samma anda att organisationer som fäster stor vikt vid att göra allting mät- och övervakningsbart bl a kan leda till att människor lägger sig till med "dramaturgical selves" där det viktiga blir vad man visar upp, inte det arbete man faktiskt utför. Ju synligare ens arbete är eller görs, desto fler tillfällen blir det för den här sortens motsättningar – som uppenbart har med negativ synlighet, och dennas inverkan på arbetsrelaterad identitet, att göra – att uppstå (jmf Lysgaard 1961:307ff; Wiklund 2007). Och som jag var inne på i förra kapitlet: när det som tidigare varit outtalat artikuleras och formaliseras tenderar det nästan automatiskt att förvandlas, tyvärr inte alltid i önskad eller förväntad riktning. Gerd Lindgren ger ett intressant exempel på detta utifrån sina sjukhusstudier. När en formaliserad medarbetarkultur infördes på 1990-talet enligt tidstypisk modell försvann samtidigt utrymmet för spontana uppkomster av yrkes- och könsblandade arbetssituationer, präglade av jämbördighet, som förut hade gett "en speciell form av arbetsglädje och *en individuell synlighet*, som annars var sällsynt" (Lindgren 1999:131, min kursivering). Istället blev individerna i stor utsträckning avskilda från alla sina tidigare kollektiva sammanhang och ställda ensamma inför organisationens krav (ibid s 132f). Formaliseringen innebar här att en viss sorts positiv individuell synlighet försvårades och vändes till ett negativt eller i varje fall mycket problematiskt synliggörande av individen – trots de förhoppningar många hade vid den här tiden om den nya modellens överlägsenhet i både detta och andra avseenden.

Som nämndes i avsnittet om yrkesbegreppet spelar omgivningens kännedom om ett yrke in för vilken status det tillskrivs. Att ett yrke är synligt i bemärkelsen välkänt betyder visserligen inte nödvändigtvis att det har hög status (jmf Berntsson 2006; Ulfsson Eriksson 2006). Å andra sidan kan vitt spridda missuppfattningar av typen "jaså finns det såna än?", som åtskilliga administrativa serviceyrken och deras utövare dras med, inte leda till vare sig högre status eller något annat positivt. Inte heller är det ett önskvärt tillstånd att det som Flisbäck (2008, 2010) framhåller – och som jag instämmer med efter många års erfarenhet och studier av administrativ service – i stor utsträckning tycks saknas ett "språk" för att tala om positiva aspekter av yrken som inte redan tillhör någon högstatuskategori. Det jag hört, sett och läst under avhandlingsarbetets gång tyder också på att i den mån läkarsekreterare, individuellt som kollektivt, på olika sätt har lyckats synliggöra sitt arbete och dess betydelse för verksamheten så har de också vunnit en starkare ställning, som medarbetare/anställda och i bästa fall också som yrkeskår. Det ovanstående ska alltså inte

ses som argument mot försök att uppnå “den goda synligheten”. Däremot pekar det på några svårigheter som är förknippade med varje sådan strävan och som därför kan vara bra att ha i åtanke.



## 8 YRKETS VILLKOR (NU, DÅ OCH SEDAN)

Detta kapitel behandlar vad som kan kallas för yrkenas organisatoriska, ekonomiska, tekniska etc. "ramvillkor" så som dessa framträder i intervjuerna och i viss mån annat material. Med andra ord de övergripande förutsättningarna för yrkesutövningen på såväl organisations- som samhällsnivå. Ambitionen är inte att åstadkomma en heltäckande, uttömmande redogörelse för yrkenas villkor utan att ringa in sådant som är av särskild betydelse ur identitetssynpunkt. Liksom i de föregående tre kapitlen intresserar jag mig för vad som anses kontroversiellt, positivt, negativt resp. tämligen neutralt. I det här kapitlet fokuserar jag dessutom särskilt på beskrivningar av och uppfattningar om yrkenas förändringar, kontinuiteter och framtid eftersom dessa är nära kopplade till beskrivningarna av och uppfattningarna om deras ramvillkor. Det blir bl a tydligt att berättelser om *teknikens utveckling* och om *arbetslivets och samhällets demokratisering* fungerar som viktiga sammanhållande trådar i yrkesutövarnas historieskrivning och framtidssyn, och därmed också för yrkesidentiteterna.<sup>158</sup> Kapitlets ämnen aktualiserar ofta problematiken med närhet och likhet inom yrken, varför (även) detta kommer att diskuteras lite närmare i dess avslutande avsnitt.

### 8.1 Arbetsvillkoren

Under den här rubriken tar jag inte minst upp vad som sägs om den individualiserade men fortsatt relativt låga lönen och dess konsekvenser, men också övriga anställningsvillkor som placering, anställningstrygghet och fysisk arbetsmiljö i övergripande mening (t ex arbetsplatsens/lokalernas utformning och hur detta inverkar på yrkesutövningen).<sup>159</sup> Lönen behandlas i ett eget avsnitt både för att ämnet skiljer sig lite till karaktären från de andra och för att det framträder som såpass stort och viktigt ur identitetssynvinkel, särskilt för läkarsekreterarna. Även arbetskläder tas kortfattat upp i ett separat avsnitt. Övrigt har jag valt att behandla under en övergripande rubrik som syftar på att det handlar om yrkesutövarnas innehav av en konkret plats eller placering i arbetsorganisationen.

#### 8.1.1 Platsen/Placeringen

Jag börjar med möjligheterna och betydelsen av att ha, eller kunna förvänta sig att få, en specifik arbetsplats jämfört med att flytta(s) runt mellan olika arbetsplatser, enheter eller kanske t o m orter. Här är det notervärt att Posten har en lång tradition av att lösa personalförsörjningen genom att flytta runt sin kassapersonal ganska

<sup>158</sup>Obs. att dessa berättelser även är framträdande i Wahlund (1994) - och överlag i kontorsyrkesstudier. Däremot kan man knappast förvänta sig att de ska vara lika framträdande inom alla slags yrken (dvs detta bör behandlas som en empirisk fråga). Mulinaris studie om serveringspersonal (2007) tycks ge exempel på en yrkeskategori där de inte alls är lika centrala.

<sup>159</sup>Vad gäller arbetstid passar det dock bättre att ta upp sådant som sades om detta under "yrkets gränser".

friskt. Om man ska gå efter mina lite äldre intervjupersoners och andra ännu tidigare beskrivningar tycks detta ofta ha fungerat sammansvetsande inom yrket. Man gjorde några tuffa år i början innan man fick en fast tjänst, skickades runt mellan olika kontor inom ett ibland ganska stort geografiskt område vilket kunde innebära en del praktiska olägenheter, men man lärde samtidigt känna folk och samlade på sig ett brett spektrum av erfarenheter. På så sätt kunde det fungera som en sorts lärlingstid. En kassör berättar om sina första år:

Och likaså fick man /... / säg fram till år 67-68 i alla fall, resa och jobba på andra ställen, och det tyckte jag var jättekul. Också att man lärde sig. Jättemycket! För alla kontor var ju olika. /... / Det som jag egentligen har lärt mig mest på, det är nog trots allt den perioden när jag reste här, utan fast tjänst, och så fick man ju då vara beredd på att ställa upp och åka till andra orter /räknar upp städer/ och runt. . . Och så visste man att det fanns möjligen ett rum någonstans som man då skulle få bo i. Det ordnade Posten, om man inte hade något annat själv. (PSK1, kvinna)

En viktig skillnad mellan tidigare (fram till början av 1990-talet) och nyare versioner av runtflyttning är att det förut mest var yngre personer utan fast tjänst som berördes, medan nedläggningar och omorganisationer har betytt att *ingen* kassör på senare år har kunnat vara säker på att få behålla sin kontorsplacering, åtminstone inte för någon längre tid. Ett specialfall är de s k 58+ kassörerna, kassörer 58 år och äldre som efter överenskommelse undantagits från uppsägning men i gengäld använts som personalpool och kunnat skickas ganska långa sträckor för att rycka in, exempelvis från Göteborg till norra Bohuslän. I och med denna allmänna osäkerhet som givetvis är starkt förknippad med Postens och kassaverksamhetens osäkra framtid har det hela kommit att bli minst lika splittrande som sammansvetsande.

För läkarsekreterarnas del, med alla olika arbetsplatser och vårdorganisationer som står till buds, har det aldrig på samma sätt funnits någon generell runtflyttningenspolicy. Däremot framgår att det är ganska vanligt att man börjat sin yrkesbana i någon form av personalpool (resurspool) på ett sjukhus. En sekreterare berättar om sina första år som poolsekreterare:

IP: Ibland kunde det vara att man fick kortare vikariat inom kliniken. Och där fanns x olika mottagningar och x olika vårdavdelningar, så gick jag runt på alla de ställena. Men om någon då kanske var iväg på en utbildning på sex veckor, så fick jag hoppa in på det vikariatet och fick sitta still de veckorna. För när man gick i poolen kunde det vara att man fick vara på flera ställen på en gång. Man kanske täckte upp på tre arbetsplatser under en dag och sprang fram och tillbaka.

AK: Jaha!

IP: Så det var rätt stressigt.

AK: Var detta något som du hade valt själv, eller var det liksom att det inte fanns några fasta tjänster?

IP: De sa det att den som kom in sist hamnade alltid i poolen. Det var två som jobbade där. Så blev det en ledig tjänst fick den som gick i poolen flytta över på den tjänsten. (LS13, man)

Man kan säga att detta i någon mening motsvarar de tidigare nyblivna postkassörernas "hundår". Från sådana erfarenheter verkar också en hel del fått med sig en negativ bild av opersonliga storsjukhus – samtidigt som runtflyttningen också sägs

ha gett nyttiga erfarenheter och överblickar och på så sätt delvis fungerar som en identitetsstärkande och sammansvetsande grund även för läkarsekreterare. Vad gäller de allmänna möjligheterna till stabilitet i placeringen för den som så önskar står det ganska klart att sekreterarnas villkor generellt har varit bättre än kassörernas på senare år. Flera av de intervjuade sekreterarna hade också varit mycket lång tid på samma arbetsplats eller åtminstone hos samma arbetsgivare. Andra hade tvärtom bytt flitigt under årens lopp av olika anledningar, påfallande ofta på eget initiativ. Den springande punkten är, för att fatta sig kort, förekomsten av alternativ (se vidare 8.5). I det här sammanhanget måste man också nämna den nya möjlighet som öppnat sig för läkarsekreterare att arbeta hemifrån (eller på andra sätt på distans) och som berördes av ett par av mina intervjupersoner. Detta är utan tvekan något som förändrar förutsättningarna för identitetsskapande inom ett yrke. Vid tiden för intervjuerna framstod det dock varken som särskilt vanligt eller som en särskilt stor fråga i Sverige<sup>160</sup> (men se Kelkar m fl 2002 för ett internationellt perspektiv).

En annan sida av saken är arbetsplatsens eller arbetslokalernas fysiska utformning. Denna är långt ifrån en neutral fråga och kan utnyttjas mer eller mindre medvetet av arbetsledningen både för att påverka människors (såväl anställdas som kunders/klienters) beteende och välmående och för att kommunicera symboliska budskap (se t ex Alvesson & Björkman 1992; Börnfors 1995; Conradson 1988 särskilt 119ff; Lundgren 1990:ff; Mårdsjö 1996). Kort sagt sätter den fysiska miljön vissa ramar för vad som går att göra och förmedlar vissa budskap samtidigt som det också finns ett visst utrymme för egna användningar och tolkningar. I förra kapitlet nämnde jag läkarsekreterarnas problem med "skrivbordet i skrubben". Trånga, illa planerade och placerade arbetsrum utgör inte bara ett praktiskt bekymmer för den som drabbas utan har närmast kommit att stå som en sorts sinnebild för yrkets alla negativa sidor.<sup>161</sup> Samma sak gäller för 1960- och 70-talens opersonliga och bullriga skrivcentraler på större sjukhus, som några av de lite äldre intervjupersonerna också hade erfarenhet av. Mot dessa två negativa symboler står idealet om ett eget rum eller åtminstone en någorlunda lugn och överblickbar egen plats varifrån man kan sköta arbetet på ett säkert och professionellt sätt. Berättelser om läkarsekreterares dåliga och undanskuffade arbetsmiljöer framstår helt klart som en identitetsskapande punkt, en komponent i yrkets kollektiva historieskrivning som framför allt lyfter fram sekreterarnas villkor i förhållande till andra kategorier inom vården. Men även där arbetsrum och lokaler på det hela taget är tillfredsställande kan de förstås spela en roll för identitetsskapandet. Då handlar det dock lika mycket eller mer om individuella villkor och om relationer inom yrket; rummet som utgångspunkt för det egna arbetet och det vardagliga samspelet med inte minst kollegor. Hur lunchutrymmena ser ut och används är vidare något som flera läkarsekreterare kommer in på. Inte minst i samband med mina frågor om förhållandet till andra yrkeskategorier, vilka man känner samhörighet med osv, men också som vi har sett i samband med

<sup>160</sup>Det betyder inte att det inte uppmärksammades alls; distansarbete togs t ex upp i en artikel i *Läkarsekreteraren* nr 01/04 som ett av flera sätt för sekreterare att bidra till vårdens effektivisering.

<sup>161</sup>Jmf kortnovellen "Min vardag som läkarsekreterare- en bara lite överdriven redogörelse" av Maud Fryklöf i *Läkarsekreteraren* nr 10/02. Handlingen utspelas i ett trångt och stökigt dikteringsrum dit huvudpersonen förpassats och själva rummet är ett bärande element i den humoristiska och ironiska berättelsen om hennes vedermödor för att klara av arbetet.

diskussioner om "extraservice". På större arbetsplatser med gemensamt lunchrum förekommer det att sekreterarna äter lunch vid ett eget bord. På något ställe hade det o m ett separat lunchrum. (Även) i lunchrummet aktualiseras lätt frågor om makt, status, yrkesmässiga hierarkier och gränser och jag återkommer till detta där det passar längre fram. Den springande punkten är dock åter i vilken utsträckning man som läkarsekreterare har möjlighet att välja (och ha inflytande över) sin plats själv eller om det är andra som har initiativet. För kassörernas del, där samspelet med andra yrkeskategorier inte är lika omfattande och centralt, är det ofta lokalernas utformning med avseende på kundservicearbetet som står i centrum. SK-kontorens nya slutna miljö med luckor som inte går att öppna (dels av säkerhetsskäl, dels för att man inte längre behövde kunna hantera försändelser över disk) framstår som något som ytterligare inverkar negativt på interaktionen med kunderna jämfört med hur det var på posttiden, när vissa kontor under en period hade en helt öppen miljö och luckorna som fanns på övriga kontor var öppningsbara. Att inte själv kunna välja om och när man vill öppna luckan understryker dessutom den allmänna insnävningen av arbetet. Postcentrens utformning var i det avseendet mer densamma som tidigare.

Kajsa: /I/dag har vi ju inte öppen miljö utan vi är så igenbommade så vi hör inte vad kunden säger. /... / Vi kan inte öppna ens en gång.

Elisabet: Vi har en liten lucka som vi kan fälla upp...

Kajsa: Vi fäller upp den bara så att den går såpass högt upp /måttar med handen/, så du kan inte prata, du kan inte lämna ut en... en tejpulle ens, utan du får riva av tejpjen /skrattar/ och så får du försöka ta den genom rutan. Det ser inte klokt ut alltså! /Kort diskussion om hur det är på Postcenter/

Elisabet: Där är det öppet.

Kajsa: Men det var faktiskt roligare då när de [vissa postkontor] hade öppen miljö.

Elisabet: Ja, det blev mer personligt med kunderna.

Kajsa: Ja, det blev ju det.

Det finns också en annan bemärkelse där utformningen av lokalerna är kanske ännu mer avgörande för kassörsyrkets gränser och identitetsförutsättningar. Det gäller återigen uppdelningen av kassörerna på två separata organisationer. Vid tiden för intervjuerna förekom olika varianter av avskiljande eller sametablering mellan Kassaservice- och Postcenterlokaler. För kassörer på sametablerade kontor, som hade sina gamla kollegor i en annan del av samma lokal och kanske t o m ryckte in som ersättare för dem ibland, var omställningen klart mindre dramatisk än för dem som tappade den dagliga kontakten med den andra delen av postorganisationen – samtidigt som det förstnämnda också på vissa sätt accentuerade uppdelningen.

En annan sak som har med plats och placering att göra är möjligheterna att träffa och diskutera med kollegor inom ramen för arbetet, formellt såväl som informellt. Detta beror till ganska stor del på hur många sekreterare eller kassörer man är på arbetsplatsen, något som alltid varierat stort inom båda yrkena (för kassörernas del jmf Holmgren 2000). På den formella sidan handlar det om arbetsplatsmöten och liknade samt yrkesspecifika möten i arbetsgivarens, fackets eller andras regi. Särskilt flera läkarsekreterare tar upp svårigheterna att få tid för (och uppslutning på) sådana träffar; det hör även till saken att sekreterarna har ett betydligt större utbud av icke-obligatoriska mötestillfällen att välja mellan än kassörerna (LSF, diverse

föreningar och nätverk för alla slags sekreterare... ). På fritiden hinner/orkar/vill många inte engagera sig; ligger mötena på arbetstid gäller det att alla har möjlighet att komma ifrån de ordinarie uppgifterna en stund och därtill samtidigt. En kvinna jag intervjuade berättar t ex hur sekreterarna på en av hennes tidigare arbetsplatser tvingades ha sitt gemensamma möte den timme varje månad som sjukhusets reservenergisystem testades och datortrafiken ändå låg nere. Bristande engagemang och påstridighet vad gäller mötesverksamhet kopplas här som i andra sammanhang ofta till att det mest är kvinnor.

Till sist också något om anställningstryggheten och hur man förhåller sig till den – dvs utsikterna att få *behålla* sin plats eller med andra ord sin anknytning till arbetsplatsen och organisationen. För kassörerna har som vi sett de två senaste decennierna inneburit en omsvängning från den grundmurade bilden av att “statens kaka är liten men säker” till en situation med ständigt nya uppsägningar och diverse mer eller mindre kortsiktiga omflyttnings- och omställningslösningar. Ganska många av de kvinnor och män jag intervjuade var i en sådan ålder att de inte såg några större utsikter att satsa på annat arbete utan hoppades på att klara sig kvar fram till pensionen eller kunna ta något erbjudande om att sluta lite tidigare. En del (något yngre) nämnde tänkbara alternativ som att börja arbeta på bank eller i makens firma. De allra yngsta intervjupersonerna var ju mer eller mindre tillfällighetsarbetande studenter med universitetsutbildningar i ryggen och satsade föga förvånande på motsvarande yrkesområden. Mot bakgrund av den pågående kassaserviceutredningen och nedläggningsdebatten var de ju också klara över att det inte fanns någon större framtid i postkassan även om de *hade* velat fortsätta på den banan. Många av intervjuerna med kassörer i 50-årsåldern och uppåt andas en påtaglig sorgsenhet över den nära förestående förlusten av något man trivts med – men ofta också en viss lättnad inför att slippa ifrån de senaste årens osäkra förhållanden. För läkarsekreterarna gällde och gäller att man generellt sitter säkrare även om man lever med återkommande bortrationaliseringshot och ofta också en ryckighet i personalförsörjning som tar sig uttryck i anställningsstopp, glapp mellan tillgång och efterfrågan på sekreterare osv. Läkarsekreterarna jag intervjuade framstod också ganska allmänt som mer avspända inför förflyttningsutsikter av olika slag. Kanske helt enkelt för att de som sagt har fler arbetsgivare och typer av arbetsplatser att välja på. Några verkade inte heller hålla särskilt hårt på sitt yrke, dvs på vikten av att fortsätta just som läkarsekreterare (vilket främst kopplades till risken att arbetet skulle bli eller börja kännas enformigt).

För att sammanfatta kan man säga att detta med plats och placering kanske framför allt spelar en viktig roll för identitetsskapandet såsom *hållpunkter för historiskrivningen* inom yrkena. Både bland sekreterarna och kassörerna finns en återkommande repertoar av berättelser om hur det varit i de här avseendena – ofta med tonvikt på (till en början) tuffa men härdande och sammansvetsande förhållanden. Aktuella villkor och framtida förhoppningar eller ambitioner på området bedöms ofta utifrån denna historia. Sammantaget är det ett tema som tycks framkalla lika mycket av nostalgi som av framtidsvisioner och “kampanja” – särskilt för kassörerna vilket inte är så konstigt men i ganska stor utsträckning också för sekreterarna.

## 8.1.2 Lönen

Två aspekter är särskilt viktiga här: dels individualiseringen av lönesättningen under 1990-talet, dels yrkena som relativt lågavlönade.

Läkarsekreterarna pratar mycket mer om både sig själva och läkarsekreterare i allmänhet som lågavlönade än vad kassörerna gör. Det är belysande att på frågan om vad som är det sämsta med jobbet svarade de flesta sekreterare jag träffade men bara någon enstaka kassör direkt "lönen". Betoningen av den dåliga lönen är så påfallande både i mina intervjuer och i annat material – TAM:s insamlade berättelser, insändare och artiklar i *Läkarsekreteraren* under årens lopp, Hertting m fl (2003), Nilsson (2006), SKTF (1998, 1999)... - att man kan tala om att yrkeskåren har ett slags kollektiv identitet som låglönegrupp. Med andra ord, uppfattningen om den oförtjänt låga lönen framstår som en viktig om än negativ komponent i läkarsekreterares yrkesidentitet. Detta kan gå hand i hand med en viss uppgivenhet men lika gärna med en stark vilja att uppvärdera yrket i omvärldens ögon. Lönenivån kopplas ofta ihop med yrkets utbildnings- och statusnivå jämfört med andra kategorier inom vården (se även 8.4 samt om status i kap. 9).

*/J/ag har en känsla av att man hade högre status när jag började, men då var ju också lönen... högre egentligen. Vi hade alltså bättre betalt då, för då låg vi nog över undersköterskorna, nu ligger vi under dem. När jag började vet jag att vi hade samma som arbetsterapeuterna och idag är ju de avsevärt mer avlönade än vad vi... Det beror ju på att det är högskoleyrke idag. Och det är ju felet med vår utbildning att det fortfarande inte är högskoleutbildning. Men, arbetsgivaren strävar ju inte efter att det ska bli det heller, för då skulle de ju få betala oss mer... (LS5, kvinna)*

En anledning till kassörernas mindre starka betoning av lönen är troligen att en del av de kvarvarande äldre kassörerna tidigare hade arbetat som postmästare eller motsvarande under någon tid och, vilket framgår av intervjuerna, fått behålla sin lön även sedan de (ofta mer eller mindre av nödtvång på grund av nedlagda kontor) gått tillbaka till kassan. Inom båda yrkena ser man dock den låga lönen som en av de viktigaste orsakerna till varför männen är så få.

När det gäller individuell lön är åsikterna påfallande lika bland intervjupersonerna från båda yrkena. Följande är några allmänna drag som kommer fram i mitt material:

Man framhåller att pottorna som finns att fördela mellan individer är väldigt små – "några hundralappar hit eller dit" är en vanlig kommentar – vilket ju till viss del förtar poängen med individuella löner samtidigt som nackdelarna kvarstår. Ett par intervjuutdrag kan få tjäna som illustration.

IP: **Jag tycker det är bra...** faktiskt. **Sen så är det ju så liten del** – man får ju den generella potten och sen är det ju sån liten del som vi kan förhandla individuellt, så det... */liten suck/* **Det hade varit roligt om det hade varit mer.**

AK: Det är inte så mycket att påverka menar du?

IP: Nä. Det är det inte. **Den lilla potten vi har och ska... slåss om, det... det är så lite så det /skrattar lite/... ger inget i kuvertet.** (LS11, kvinna)

AK: Är det bra med individuell lön eller...

Britt: ... Nej, **det är skitdåligt.** Särskilt när vi håller på och gör precis **exakt samma jobb allihop.** Jag förstår inte vad det är för vits...

AK: ... Det gör man idag eller?

Britt: Ja det är klart! Är en sjuk så får ju någon annan göra det jobbet och... även om man kanske har lite olika ansvarsuppgifter, men jag menar **det är ju så lite skillnad** så att jag tycker inte det går att... Nä.

Anne: Jag började i Posten en gång för jag tyckte det var så skönt att slippa förhandla om sin lön.

Britt: Ja – precis. Alla hade samma... .

AK: ... Så det vägrade alltså in varför du... valde det yrket alltså?

Anne: ... Ja... det kan man säga att det var lite. För det var jättejobbigt att gå in – man var tvungen att gå in själv till chefen /*Britt mumlar instämmande*/ när det handlade om tio, tjugo öre – man hade timpeng på den tiden. Och **det var så skönt – här hade man en trappa...** /*de andra instämmer*/ Men **å andra sidan kan det vara en liten sporre också, att jobba...**

Britt: ... För att få en hundralapp mer eller två?

Anne: ... anstränga sig lite, för att få... .

Britt: ... /*otydligt*/ en hundralapp eller två. Eller nåt sånt va.

Anne: Ja.

AK: Det var inte mycket.

Carin: Ja, nej, men **det är begränsat den summan som ska fördelas...**

En negativ konsekvens som ofta betonas är att folk med samma yrke på samma arbetsplats tigger om sina löner eller går och tittar snett på varandra och uppfattar fördelningen som orättvis – även om det bara handlar om småsummor. Några intervjupersoner berättar också om chefer som försökt utnyttja tystnaden, eller rentav skrämman folk till tystnad, för att hålla lönerna nere. Att tala öppet om vad man får i lön blir då ett sätt att motverka sådana strategier (jmf Mulinari 2007:263), även om öppenheten i värsta fall kan leda till att avundsjukan kollegor emellan förstärks.

Gun: /... / så går man på lönesamtal – vi pratar ganska öppet om det här, speciellt på vår (verksamhet) – där en... hon fick väldigt dålig lön för att hon inte skrev speciellt många journaler, och sen fick den andra som skrev journalerna dålig lön för att hon inte tog på sig några nya arbetsuppgifter.

Någon: Det var ju smart... .

Gun: Och **det hade ju gått vägen om inte de hade pratat med varandra när de kom ut**, och sagt det här.

*/lite skratt och instämmande mummel från de andra/*

Någon: Gick de tillbaka?

Gun: Ja, nä, men det blev väl diskussion liksom kring den chefen och hur hon kunde göra på det sättet va.

Helen: Jag tror att det är ganska vanligt.

Bland de positiva sidor som framhålls är att individuell lön kan ses som rättvisare än den gamla principen med lön efter tjänsteålder – förutsatt att det finns påtagliga skillnader mellan olika personers ansvar och arbetsuppgifter på en arbetsplats (något som framför allt SK-kassörer ifrågasätter), att cheferna går efter rimliga kriterier, och att det finns tillräckligt med pengar att fördela. En del (främst läkarsekreterare) hoppas också att det kan vara en väg att få upp lönerna inom yrket, åtminstone för dem som kommer nya eller som byter arbetsplats.

Vad gäller den kollektiva identitetens nivå måste man ta med i beräkningen de centrala fackförbundens och för läkarsekreterarnas del även LSF:s inställningar, som på det hela taget varit positiva eller i vart fall accepterande – i linje med “tidsandan” och den vidare samhällskontexten. På den individuella nivån finns förstås olika förhållningssätt. Dels förekommer hela spännvidden från dem som var positivt inställda från början men blivit besvikna/mer negativa efter hand till dem som hade en negativ grundinställning men kommit att se mer positivt på det hela med tiden – och sådana som har behållit sin ursprungliga uppfattning antingen den var positiv, negativ eller neutral. Dels finns det olika sätt att förhålla sig till den aktuella situationen. Framför allt är det tre uppfattningar som förekommer i intervjuerna. Allra vanligast är kanske den ljumma eller lätt resignerade inställningen att det är som det är på både gott och ont och att man får göra det bästa möjliga av läget. Andra önskar ett mer konsekvent och rättvist genomförande av principen med individuell lön: större potter att fördela (och därmed ev. också större löneskillnader som bättre avspeglar variationen i arbetsuppgifter och ansvar); tydligare kriterier för vad som ska ge mer i lön; osv. Ytterligare andra skulle helst vilja se ett frångående av principen. I det här sammanhanget är det intressant att konstatera att utvecklingen av kompetensstegar för läkarsekreterare (jmf 4.1.3) faktiskt kan tolkas på *båda* de senare sätten och alltså kan ses som en sorts kompromiss.

Trots att principen framstår som ganska halvhjärtat genomförd verkar sammanfattningsvis den individualiserade lönen otvivelaktigt ha gjort något grundläggande med människors arbetsrelaterade identitet i de här yrkena. Det gäller inte minst för kassörerna där den individuella lönen har en nära anknytning till säljaridentitetens glansperiod och användes som styrinstrument för att främja den senare (jmf Holmgren 2000). Man kan ganska lugnt konstatera att individuella löner fungerar destabiliserande av den kollektiva yrkesidentiteten åtminstone på arbetsplatsnivå (en slutsats som också är väl underbyggd och diskuterad i tidigare forskning; t ex Lysgaard 1961; Haslam 2004; Wiklund 2007). Det är notervärt hur en individualiserad lönesättning ger både utrymme och ett konkret verktyg för chefer/ledning att främja vissa och motverka andra identiteter – och också för att spela ut äldre och nyare yrkesidentiteter mot varandra som i citatet ovan. För att sammanfatta med Jenkins termer slår individualiseringen av lönen, liksom många andra konkreta förändringar av arbetsvillkoren, primärt mot yrkesidentitetens *virtuella* sida: nominellt är man kanske läkarsekreterare eller postkassör som innan men erfarenhetsmässigt och i praktiken kommer det delvis att innebära något annat än tidigare. Men detta går förstås också ofta hand i hand med en omformuleringsprocess vad gäller den *nominella* identiteten: saker ges nya etiketter som gärna hämtar inspiration från större diskurser och berättelser. Detta innefattar att man bl a i samband med lönesamtal mer eller mindre tvingas definiera sig själv och det egna arbetet med nya termer – termer som i sin tur kan upplevas som allt från positivt laddade och högst adekvata till missvisande och direkt kränkande (jmf de olika förhållningssätten till “säljaren” och “framtidens läkarsekreterare”). Med ett diskursteoretiskt begrepp handlar detta om att försättas i en ny typ av subjektposition som innebär speciella förväntningar på och begränsningar av vad man “kan” säga och göra.

### 8.1.3 Arbetskläderna

Detta har ju redan berörts lite, men behöver också tas upp separat eftersom jag ibland frågade om det och det allmänt diskuteras en hel del i mitt material – vilka kläder man kan, får eller måste ha på arbetet spelar helt klart in för identitets-skapande och gränsdragning (jmf Börnfors 1995; Conradson 1988:125ff; Lundgren 1990:161ff, 191ff; Mårdsjö 1996).

*Postkassapersonalen* fick särskilda arbetskläder i början av 1990-talet, dessförinnan använde man egna (reglerna kring detta luckrades upp under 70- och 80-talen). Från början var det frivilligt att använda arbetskläderna men efter några år infördes "uniformstväng", och reglerna skärptes ytterligare i samband med den stora omorganisationen. För *läkarsekreterare* är det olika på olika ställen om de måste använda "sjukvårdskläder" eller ej.

Detta är något som uppfattas negativt eller kontroversiellt framför allt av *kontrollskäl*, dvs när chefer och ledning håller hårt på kraven och är (alltför) nitiska med att övervaka efterlevnaden. Sådana berättelser förekommer både om en äldre mer auktoritär tid och om nutida förhållanden.

AK: Men det är mera lika säger du idag – att. . .

IP: . . . Ja. Man har inte liksom den där respekten som man hade då, för. . . dem som var över. Jag menar. . . En husmor på sjukhuset som kollade allt och alla liksom, man fick inte det ena och inte det andra. **Väldigt sträng var hon. Kollade klädsel och. . . mycket så.**

AK: Även för läkarsekreterarna?

IP: Ja, även för läkarsekreterarna, för man skulle ha vit rock med skärp. Och jag har alltid varit rund så jag tyckte inte om att ha skärp. Så man hade det i fickan och när man. . . /*båda skrattar lite*/ var något ärende så man tänkte att nu kan man möta henne / . . . /, så var det bäst att ta på skärpet. Såna löjliga grejor. (LS5, *kvinn*a)

Kajsa: Vi har till och med. . . **min chef har med det som ett lönekriterie att man ska vara reglementsenligt klädd!** / . . . / Och ja, som sagt var, jag får väl ingen lön i år. . . eftersom jag har syndat /*skratt*/.

AK: Tack vare din väst. . .

Kajsa: Ja, och även den här toppen som jag då har haft. . . Det var som (namn), hon kom alltså i jeans till jobbet, hon hade glömt att byta om för hon hade läst paket. . .

Elisabet: Ja, det är ju sånt som händer, jag menar herregud, man kan ju göra sönder sina kläder och då får man ju ta sina egna, men då får man vara någorlunda. . . färgmässigt / . . . /

Kajsa: Nej, **man kan inte avvika från färgerna i alla fall** /*Elisabet instämmer*/ . . . det kan man inte göra.

AK: Så om ni ser tillbaka / . . . /, hur har det här med kläder ändrat sig över tid – alltså om ni jämför hur det är idag med hur det var på 60-, 70-, 80-talet?

Elisabet: **Jag tycker det är rätt bra med uniform**, jag var ju för det från allra första början. /*Kajsa mumlar instämmande*/ Jag var ju en av dem som ville ha med det i. . . för jag menar, en del hade ju kläder på sig så man. . .

Kajsa: . . . ja, det kan jag hålla med dig. . .

Elisabeth: . . . slog bakut alltså, när de kom.

AK: Vad var det för kläder?

Elisabet: Ringade kläder, de satt med bröstet hängande utanför, alltså jag menar. . .

Kajsa: Det är klart att **en del insåg väl inte vilken typ av kläder man skulle ha när man sitter i kassa**, va.

Elisabet: Nej, det var inte alls passande.

*Jag frågar om klädregler när de började på Posten; Kajsa tar upp att man inte fick ha långbyxor.*

Elisabet: /J/ag var ute för en bilolycka då [slutet av 60-talet], och var hemskt skadad i benen. . . eller ja blåmärken och så där, så jag ville inte gå med kjol, så jag ringde ner till (kontor) och frågade madammen där om jag kunde få komma i långbyxor. /Härmar med spetsig röst/ “Nähä! Det går inte!” Så det fick jag inte. Jag fick komma med mina blåmärken.

Att ha särskilda arbetskläder anses positivt framför allt av *praktiska* skäl (man slipper köpa och slita på egna plagg), *estetiska* skäl och – kanske allra viktigast i det här sammanhanget – *avgränsningsskäl*. Kläderna gör att det syns att man arbetar på stället, dvs det tydliggör organisations- om än inte nödvändigtvis yrkestillhörigheten. De gör det också lättare att skilja mellan arbete och fritid, man klär “av och på” sig yrkesrollen.

I och med att man har arbetskläder på sig tycker jag att den gränsen [mellan arbete och privatliv etc.] är ganska tydlig. Man får ju inte stå i kassan med sina vardagskläder på sig, utan – då tycker jag att när jag går ut ifrån. . . när jag tar av mig min skjorta och mina byxor /skrattar lite/. . . och tar på mina vanliga kläder, då jobbar jag inte längre. (PSK14, kvinna)

För läkarsekreterare kan det även fungera avgränsande eller särskiljande gentemot andra yrken att till skillnad från dessa *inte* bära standardiserade arbetskläder.

/M/in mamma jobbade inom sjukvården förr /. . . / – hon sa “när jag gick på lasarettet så ansåg vi att de här läkarsekreterarna de var lite stroppiga typer, de gick där i sina civilkläder” (LS4, kvinna)

Detta är givetvis lite tveklivet. Att kanske framstå som stroppiga (“sprättdamer” var ett uttryck en annan intervjuperson använde i ett liknande sammanhang även om hon syftade mer på sekreterarnas speciella stil som helhet än på om de bar sjukvårdskläder eller ej ), eller som lite anonyma och rentav utomstående personer, är inte nödvändigtvis bättre än att otvetydigt och synbart höra till vårdorganisationen även om det senare betyder att själva yrkestillhörigheten delvis tonas ner.

## 8.2 Tekniken

/N/ästan alla i kontorsyrkesgrupperna som skrivit om sitt arbetsliv berättar levande och utförligt om hur arbetsuppgifter och arbetsrutiner förändrats genom nya tekniska hjälpmedel.” (Wahlund 1994:38).

Wahlunds konstaterande stämmer också med vad jag träffat på bland läkarsekreterare och postkassörer. Precis som berättelser om teknikens och de tekniska hjälpmedlens utveckling spelar en viktig roll för de officiellt förespråkade identiteterna

fungerar de ofta som en röd tråd i intervjuer och annat mer individuellt berättat material – ibland mycket framträdande, ibland mera i bakgrunden, men det saknas sällan helt.

IP: Så hade du Facit skrivmaskin, manuell alltså. Det fanns ju inga elektriska på den tiden. Och så hade du den där skivan under och så drog du ut den – där hade du din diktafon va. Så hade du stolar med hjul på – ur arbetsmiljösynpunkt var det hur fel som helst. /.../ det var en liten platt låda och skivan såg ut som en CD-skiva vet du /*otydligt*/ ... väldigt tunna var de. Större än en CD, fast den var ju liksom fladdrig och den var flottig och /... / – ja det var helt otroligt på den tiden.

*Längre fram i intervjun*

AK: Vad är den största förändringen skulle du säga?

IP: Ja det är ju datoriseringen. Du vet när vi började med den, då... Jag pratade pappersjournaler förut... – tänk vad mycket tid man har sprungit och letat journaler. Och så skulle man då införa data – då var man ju sån. “Aldrig, ta inte våra pappersjournaler” /.../. Men man måste ju följa med utvecklingen. Och nu blir vi ju hysteriska bara datan står still i... två minuter. Har vi inte den, då kan vi ju inte jobba. Allting ligger ju där nu. Det är det som är så hemskt också. Vi är så ställda va. (*LS2, kvinna*)

IP: Och det var ju helt... då när man började som kassör, helt andra teknikaliteter man kunde använda. Man hade I-stämpel, man dundrade och slog med den där, och man hade räknemaskiner, Addo-maskiner och räknade ut allting. Man skrev manuella kvitton. Men jag kom in just i gränsen mellan att man bytte ett äldre redovisningssystem till RC, med den här enhetliga stämpeln som man hade till insättning i bankböcker och inbetalningskort och...

AK: ... Men det var fortfarande manuellt, hela...

IP: Fortfarande manuellt. Men jag behövde inte klistra kuponger i bankböckerna – fast vi lärde oss på skolan.

*Längre fram i intervjun*

AK: Vi har ju pratat rätt mycket om vad som har ändrat sig under de här åren, men vad har förblivit sig likt inom det här yrket?

IP: Det är inget som är sig likt sen 1971 år 2005! Det är bara att titta på utrustningen som vi har. Sen har man inte kunnat varit kvar sjuttioett till nu – då är man ju mossig. Utan utvecklingen har ju gått framåt hela tiden. Och den senaste upplagan av våra maskiner, det är ju väldigt fina maskiner. Det är pc-baserat och platt skärm och... Den enda nackdelen är att skrivaren lever om så förbannat. Det är väldigt oväsen på skrivaren. (*PSK11, man*)

En första och ganska självklar aspekt av tekniken är att den helt enkelt är ett *arbetsredskap*. Som sådant är den ibland ett praktiskt hjälpmedel – t ex betonar både sekreterare och kassörer hur nya datasystem gjort det enkelt att snabbt få fram information som man förr fick ägna mycket tid åt att leta efter i pärmar och arkiv. Ibland är den istället mer av hinder och orsak till problem. Det kan handla om att tvingas hålla tillgodo med gamla eller på annat sätt undermåliga datorer, eller – som för läkarsekreterarna innan de elektriska skrivmaskinernas tid och för Kassaservicekassörerna vid tiden för intervjuerna – om bullriga och allmänt arbetsmiljöförsämrande kontorsmaskiner. Inte sällan handlar det också om forcerad introduktion av

nya och dåligt utprovade system. I de första fallen leder det lätt till jämförelser med andra yrkeskategorier (eller andra arbetsplatser) som har det bättre förspänt, medan det senare ofta gör att man hamnar i besvärliga situationer i själva yrkesutövningen – inte bara svårigheter med att utföra nödvändiga arbetsuppgifter, utan också att man tvingas förklara och kanske försvara tekniken gentemot dem man ger service.

Både kvinnor och män använder, och talar om, de tekniska arbetsredskap det här är frågan om. Det framträder inga könsskillnader i (de formella) kraven på att kunna hantera dem i det vardagliga arbetet, eller för den delen i sättet att förhålla sig till teknik i mina intervjuer.<sup>162</sup> Dock framstår skrivmaskiner/maskinskrivning som kvinnligt och datatekniken till viss del som manligt könsmärkt. Det ska sägas att detta gäller läkarsekreterarna; jag kan däremot inte se något liknande bland kassörerna vad gäller de tekniska hjälpmedel som *de* använder och tidigare har använt. Många av sekreterarna, oavsett kön, ser ökad användning av datorer som ett tänkbart sätt att få in fler män i yrket medan kopplingen till maskinskrivning tvärtom ses som avskräckande för män. Män *förväntas* också på ett annat sätt än kvinnor ha kunskap om datorer, vilket också framgår i den här intervjun med en manlig sekreterare.

AK: Vad tror du det beror på att det är så pass få killar som det ändå är?

IP: Jag vet inte om det har vänt, egentligen, i och med att det har blivit mer datorer. . . att det inte längre är det här att man sitter med en skrivmaskin. Jag har ändå träffat en del genom åren

*Längre fram i intervjun*

IP: Jag tror att det är ungefär som motsvarande manliga sjuksköterskor – att de gör de tunga lyften i vården, att man kallar på en stor stark karl som ska komma och lyfta en patient när det finns en manlig sköterska att tillgå. / . . . / På samma sätt är det då. . . För vi sitter och arbetar med datorer. Då är ju förutsättningen mycket att vara en manlig. . . “Du klarar detta.” “Datorn startar inte, hur ska jag göra?”

AK: Jaha!

IP: Men det är ju, mest är det utopier(?), eller fördomar att. . . För då är det ju de kvinnliga kollegorna som förutsätter att man ska klara vissa saker på grund av kön. På det sättet tycker jag att det är lite omvänt sådär. (LS13)

Hur de tekniska arbetsredskapen på gott och ont har förändrats under årens lopp utgör en viktig del av framför allt de äldre och erfarna yrkesutövarnas historieskrivning, även om detta vid tiden för intervjuerna hade trätt lite i bakgrunden för kassörerna och överskuggades av organisationsuppdelningen.

En annan aspekt som ständigt är närvarande i intervjuerna (liksom i annat material och tidigare forskning) är *teknik som bortrationaliseringshot*. Hotet kan gälla yrket som helhet, ens eget jobb, eller – åtminstone för kassörerna – arbetsplatsen, organisationen eller hela verksamheten. Här avspeglar sig åter skillnaderna mellan vad som hänt med de båda yrkena i slutet av 90- och början av 2000-talet. Den sedan länge närvarande hotbilden har ju i högsta grad konkretiserats för kassörerna under den här tiden, medan den fortfarande mest är något som ligger i framtiden för

<sup>162</sup>Jmf Mellström (2003) om behovet av en mer nyanserad syn på mäns förhållande till teknik – något som med fördel kan knytas ihop med Marie Nordbergs (2003) diskussion om den ofta ensidiga synen på mäns egenskaper/ repertoar och min egen diskussion om olika rationaliteter (jmf 6.3.3 och 9.2.1).

läkarsekreterarna.<sup>163</sup> Ännu en sida av saken som inte särskilt förvånande är starkt framträdande är *teknik som utvecklingsmöjlighet*. Detta förekommer framför allt i resonemang om yrket som helhet. Men teknik kan också ses som en möjlighet för arbetsplatsen, organisationen eller hela verksamheten. Att lära sig mer om teknik i bemärkelsen datakunskaper ses slutligen också av många som en utvecklingsmöjlighet för ens personliga del, antingen man kommer att vara kvar inom yrket eller ej.

AK: Hur ser du på din egen jobbframtid?

IP: Ja alltså om jag hade fått välja så hade jag ju stuckit redan idag. Och... kört allting med data då. /Här följer en diskussion om att han behöver mer formell datorutbildning för att få sådana arbeten/ Det kommer bara att bli data sen. Jag kan inte se något annat. Så snabbt som allting går fram med mobiltelefoner, laptops, allt i princip /.../. Det går för snabbt i och för sig, men jag menar det kommer ju... att utvecklas, det finns ju redan program som jag har testat själv där man pratar in i datorn, det är ju hur grymt som helst, men... det krävs ju pengar, det krävs utbildningar – det krävs här också. I alla fall femton år tror jag det är inga problem över huvud taget. Men om man vill rädda sitt eget skinn så kanske man behöver... Jag är ju inte så gammal /... / jag har i alla fall några år till att jobba på. (LS10, man)

Antingen den teknik som används eller införs på en arbetsplats ses som hjälpmedel eller hinder, som hot eller utvecklingsmöjlighet av yrkesutövarna så inverkar den (i större eller mindre utsträckning) på interaktioner och (makt)relationer. Detta gäller som vi har sett inte minst digitaliseringen av vårdokumentation,<sup>164</sup> som utgör själva brännpunkten i läkarsekreterarnas kamp för att bevara eller utveckla sin yrkesroll i förhållande till främst läkare och sjuksköterskor. Men också förstås de tekniska lösningar som under åren gjort det möjligt för Posten att bidra till att förändra postkundernas vanor och därmed också kassörernas relation till kunder/allmänhet liksom deras ställning inom organisationen.

En vanlig sammanfattande inställning, där alla de ovanstående aspekterna ofta sammanstrålar, är *teknik som ”oundvikligt öde*”. Enligt den kan eller bör man inte stoppa eller “vara emot” den tekniska utvecklingen även om man kanske kan beklaga (och möjligen försöka mildra) en del av dess konsekvenser.

Men jag har ingenting emot att tekniken går framåt eller att sekreterarna försvinner... alltså jag... kan inte ha någon synpunkt på det. Jag vill inte hindra den tekniska utvecklingen och säga att “men det handlar om mitt arbete” och att vi måste skydda oss och “ni får inte lov att klampa in på våra revir”, utan... går utvecklingen framåt så gör den ju det. (LS13, man)

<sup>163</sup> Detta är lika giltigt när det här skrivs 2010 som det var vid tiden för intervjuerna. Summan av det hela (hittills) blev ju att kassörsyrket avvecklades inom Posten – vilket knappast varit genomförbart om man inte kunnat hänvisa kunderna till internetlösningar – och att läkarsekreterarna fortfarande behåller sin plats inom vården trots ett antal mer eller mindre lyckade försök med de omtalade röststyrda datorerna: hittills har den nya tekniken *inte* i praktiken uppfyllt hotet/löftet om att göra sekreterarna överflödiga.

<sup>164</sup> Om nya IT-lösningar i vården – hur människorna använder tekniken och vad tekniken “gör” med människorna – jmf Bruni (2005) och Köhler (2006), som dock inte säger något om läkarsekreterares arbete.

*Jag frågar hur hon tycker att chefer och ledning har motiverat de olika åtgärderna som gjorts under åren och vilka skäl man har framfört*

IP: */funderar/* Ja, skälet är ju det att kundunderlaget sjunker ju så dant. Men vi har ju själva sålt bort oss! Vi har sålt konton, vi har öppnat Postgiro – vi hade ju tävlingar i det */skrattar/* Då blir det ju så automatiskt. Och det. . . jag tycker att det kallas för kundvård, också. Så att **det är ju framåt – för mig är det ett steg framåt, absolut! Och det ska ju inte vara som det var förut** */skrattar lite/* Nej nej. Men det är klart, man kan ju inte gå på Ada 80 år och säga att “du kan betala det här på nätet”, det går ju inte. */båda skrattar lite/* Utan man får ju liksom gå försiktigt fram där med det. Det är ju hon som kommer fortfarande till Kassaservice. Och, ja, vad de ska göra med henne sen vet jag inte, när det slår igen. Det blir väl, det är ju. . . Sveriges skyldighet att fixa det.

AK: Är det något som ni diskuterar sinsemellan?

IP: Neej. . . det är bara vad jag tänker själv, hur det kommer att bli, för jag blir ju själv gammal. Och jag vet ju inte om jag klarar data när jag blir åttio år va. Men å andra sidan tror jag också. . . att har man varit med den här tiden, i den här förändringen, så har man ju fått glädje av det också. */... /* */Jag frågar hur hon menar; om det är att hon lärt sig hur man ska göra/* Ja – ja, just det. För jag tycker att det är i alla fall. . . **det är framtiden, det kan ju inte vara som. . . Ja Posten finns ju kvar, men för mig är det ju Kassaservice och det behöver ju inte finnas kvar.** (PSK8, kvinna)

Det sämsta, eller sämsta och sämsta, men tråkigt är ju det om vi ska sluta – fast det har ju inte med själva jobbet att göra egentligen, men det är ju om man ser utvecklingen, vart det går hän, **det är ju tekniken som tar över**. Och tekniken har man ju svårt att ändra liksom, **den måste man hänga med på va. Man kan inte vara bakåtsträvare heller**. Speciellt inte när lönekostnaderna ökar så väldigt mycket, att. . . Tyvärr! (PSK10, man)

Detta är alltså ett vanligt sammanfattande förhållningssätt till teknik i både intervjuerna och annat material och något som i hög grad spelar in för synen på yrkenas aktuella situation och, ännu mer, framtid. Denna grundsyn gäller ju också de officiellt framhållna identiteterna och identitetsberättelserna. Få tycks på allvar se något alternativ till teknikens obönhörliga frammarsch på alla områden. Man kan visserligen kritisera organisationsledningars övertro på (kostnads- och arbetskrävande) nya tekniska lösningar – detta förekommer i flera av intervjuerna med både kassörer och sekreterare – och beklaga vissa av teknikens konsekvenser, men även ganska blygsamma ifrågasättanden åtföljs påfallande ofta av ursäktanden och brasklappar. Det här är nu knappast vare sig något nytt eller specifikt för bara dessa yrken. En allmän tendens till ett eftergivet och lite fantasilöst förhållningssätt till teknisk utveckling som obevekligt “framtidssöde” har bl a påpekats i studier gjorda på 1960/70-talen (Ornauer m fl 1976<sup>165</sup>; Zimbalist 1979<sup>166</sup>).

<sup>165</sup>“*For the nations in our sample the future seems somehow to be synonymous with a technological future. The future is seen in technical terms, not in terms of culture, human enrichment, social equality, social justice, or in terms of international affairs.*” (s 56, kursivering i original) Se även s 578ff där författarna återkommer till detta och diskuterar tänkbara förklaringar till vad som enligt dem förefaller vara en utbredd brist på “social fantasi”.

<sup>166</sup>“Whereas few would maintain that racism, sexism, byzantine bureaucratic controls, and so on, are nature-given features of the workplace, most workers and intellectuals accept the march of technology as inevitable and immutable” (s svi, citerad i Davies & Rosser 1986)

## 8.3 Ekonomin

Med "ekonomin" avses ekonomiska villkor, budgetramar etc. på framför allt organisations- men också samhällsnivå. Eftersom det rör sig om offentlig sektor finns här även en politisk dimension. Politik och politiska beslut som ramvillkor tas dock främst upp i 8.5.

En av de mest framträdande aspekterna av ekonomi är som ett *yttre hot*, närvarande både i chefers, politikers med fleras retorik och i form av reella (faktiskt genomförda eller beslutade) neddragningar och sparkrav. Detta hot kan vara riktat mot eller uppfattas drabba flera olika "mål". Ofta rör de ekonomiska hotbilderna det organisatoriska planet, dvs det som drabbas är arbetsplatsen (enheten) eller hela organisationen. Ibland rör de verksamheten som sådan, nationellt eller över ett större geografiskt område, inte minst på grund av vårdens och postväsendets beroende av politiska beslut på såväl nationell som mellan- och överstatlig nivå. Men ofta är det yrket som står i fokus (detta är förstås delvis en följd av inriktningen på studien och mina intervjufrågor). I alla de här fallen kan det dessutom ses som att de drabbar kunderna resp. patienterna.

Ekonomi framträder också som *inre åtagande*, dvs ekonomirelaterade uppgifter som en del av arbetet att konkret engagera sig i (jmf den utförligare redovisningen i kap. 5). Som sådan kan den ses som ett positivt inslag i yrkesutövningen, som en påtvungen plikt, eller som en aktuell eller framtida utvecklingsmöjlighet (det sistnämnda gäller återigen mest läkarsekreterare). För läkarsekreterarnas del handlar det om sådana arbetsuppgifter som har att göra med ekonomiadministration i bred mening inkl. att samla in statistik som används som underlag för resurstilldelning, samt att föreslå förändringar som innebär besparingar. För kassörerna har ju organisatorisk ekonomiadministration aldrig på samma sätt ingått i eller legat nära de ordinarie arbetsuppgifterna – även om det förekommit vissa sådana inslag som vi sett i tidigare kapitel. Under 1980- och 90-talen försökte man dock från ledningens sida inympa ett allmänt (marknads)ekonomiskt medvetande och "budgettänkande". Dessutom, och till skillnad från läkarsekreterarna, har kundernas ekonomi självklart varit en yrkesmässig angelägenhet för kassörerna så länge Posten tillhandahöll ett brett utbud av banktjänster.

Ekonomi som *nutida ofrånkomligt – men inte odiskutabelt – faktum* kan sägas vara en vanlig sammanfattande inställning inom båda yrkena. Dvs man menar att "nuförtiden är det ju ekonomin som styr", "allt handlar om pengar", "det är bara budgeten som gäller" osv.

Gun: /S/å ska vi ju lägga ner nu och rota runt här och... allt ska brytas upp, så det vet man inte vad det blir av det hela. Vi ska ju "banta".

Siv: Ja, jag läste det.

Gun: Budgetanpassning. /Siv mumlar instämmande, någon säger skrattande "Budgetanpassning!"

Siv: Det är väl det jobbigaste, det är väl inget specifikt för sjukvården, men just alla de här omorganisationerna som har varit de senaste åren, och inte hinner... Den ena organisationsförändringen har inte hunnit sätta sig innan man påbörjar en ny.

/.../

Sara: Men det blir nån hopplöshet i organisationen tycker jag, det här med att det aldrig... hinner lugna ner sig.

Gun: /folk pratar delvis i mun på varandra/ Förut var man ju mer noga med att man tog rätt... papper och så...

Siv: ...hinner inte sätta sig.

Gun: Nej! Nu skiter man i det där tycker jag, vissa bitar liksom, okej om det är fel logga eller nånting va...

Sara: ... Man orkar inte ta det till sig tycker jag. /Gun instämmer/

Siv: Alla kuvert man har slängt...

Gun: Ja, jösses, och man har skickat interpost för att göra det lite snålt, jag har sparat på mig då /suckar/ Och just att man... Då blir man lite dålig på att hänvisa i och med att vi förändras hela tiden. För... Vi förändras men vad gör inte socialtjänsten och försäkringskassan och... /instämmande mummel från andra/

AK: Hur motiveras de här förändringarna uppifrån, från chefer och ledning och...?

Sara: Pengar tror jag oftast. Ekonomi...

Helen: Bristen på pengar... /Sara instämmer/

Gun: Det är ingen nedskärning, och det är inga besparingar va, och inga försämringar. Ja, kanske bantning lite...

Helen: Effektivitet /Gun instämmer/ ... flexibilitet...

Ekonomiska skäl – antingen de är öppet uttalade eller förmodat bakomliggande från chefernas/ledningens sida – anförs som den typiska orsaken till allt från omorganisationer, personalbrist och mer eller mindre lyckade tekniksatsningar till varför man inte får gå de kurser man önskar. I intervjuerna (liksom annat material) framträder en ganska stor förståelse för ekonomins betydelse inom båda yrkena som kan sammanfattas: utan pengar ingen verksamhet och ekonomisk anpassning är ibland ett nödvändigt ont. Detta gäller inte minst personer med erfarenhet av arbetsledning, som i citatet nedan, eller som fått stor inblick i verksamheten genom sitt fackliga engagemang.

IP: /J/ag är väl indoktrinerad där till viss del. Men jag ser... nästan ingen annan väg att gå. **Det hade blivit så förr eller senare i alla fall. Sen har det ju diskuterats om vi behövde vara bland de första som bolagiserade... i Europa då, men det kommer ju allt eftersom nu, så /.../**

AK: Av ekonomiska skäl eller av andra orsaker?

IP: Ja det är ju pengarna som styr naturligtvis, det var ju det som var den stora drivkraften eller orsaken till det, och det... ja. Jag har ingen annan uppfattning där. (PPC9, man)

Den utsträckning i vilken pengarna numera styr uppfattas dock samtidigt ofta som såpass orättfärdigt eller felprioriterat att det inte på samma sätt finns en uttalad eller outtalad förpliktelse att acceptera det i lika hög grad som när det handlar om teknik. Även om man kanske inte tror sig kunna göra så mycket åt det hela (jmf 8.5) anförs de negativa konsekvenserna med betydligt färre brasklappar eller förbehåll: att bara se till (eller skylla på) budgeten leder till sämre service både i det vardagliga arbetet och på ett större samhällsplan, och till minskad gemenskap inom såväl yrket som arbetsplatsen/organisationen. Man kan också uttrycka det så här: I båda yrkena finns ett slags allmänt omfattad berättelse om ett ekonomiskt hårdnande organisations-

arbetslivs- och samhällsklimat, men denna tycks övertrumfas av den på samma sätt allmänt omfattade berättelsen om teknikens frammarsch (som den också delvis är sammanflätad med). Man kan notera att det trots allt finns en viss kritisk potential här, en tröthet på ekonomins plus teknikens alltför stora "överhöghet" som spelar in i upprätthållandet eller skapandet av alternativa identiteter och identitetsberättelser (jmf t ex etikspåret i kap. 6). Det är ofta just i tal om teknik och ekonomi som "krispunkter" – dvs tvekanden, påståenden som modifieras osv – återfinns i materialet, och det är ofta här konfliktlinjer och antagonismer mellan olika konkurrerande diskurser, rationaliteter och identiteter blir som tydligast. Intressant nog framträder liknande mönster i så tids- och verksamhetsmässigt skilda studier som t ex Celia Davies' om sjuksköterskor (1995a, b), Julia O'Connell Davidsons om kontorsanställda (1994), Per Wiklunds om tryckeriarbetare och vårdpersonal (2007), och Sverre Lysgaards om fabriksarbetare (1961). Särskilt notervärd i det här sammanhanget är Lysgaards diskussion om hur ett samhälles dominerande förhållningssätt till och värdering av tekniska och ekonomiska faktorer utgör en viktig förutsättning, inte bara för människors arbetsvillkor utan också för vad som anses legitimt att motsätta sig och för utvecklingen av anställdas kollektiva gemenskap och identitet i största allmänhet (1961 kap. 9 och 10). Inom ramen för en arbetsorganisation är man alltid i viss mån underställd vad han kallar det teknisk/ekonomiska systemet och dess krav. Dessa krav kan dock tolkas på olika sätt, och beroende på anställningsvillkor kan man dessutom vara olika hårt knuten till deras uppfyllande. Det är just i motsättningen mellan olika problemtolkningar och intressen i förhållande till det teknisk/ekonomiska systemet som kollektiva buffertkulturer och starka identiteter kan uppstå bland de anställda (jmf 2.2.2). Detta gäller dock bara under vissa förutsättningar. En av dem är att kraven *upplevs som illegitima* och inte t ex som en nödvändighet för att organisationen och kanske hela landet ska klara sig i konkurrensen (Lysgaard 1961:255). Ju mer spridd den senare typen av uppfattningar är i samhället, desto svårare blir det att motsätta sig dem. En annan förutsättning är som sagt i vilken grad man som anställd har villkor som är direkt kopplade till "systemkravens" uppfyllande. Här spelar bl a individualisering av såväl lön som ansvar en viktig roll. Det här perspektivet ger otvivelaktigt en pusselbit till förståelsen av varför konfliktlinjerna så lätt hamnar just här.

## 8.4 Utbildningen

De mer konkreta förhållandena vad gäller utbildning togs upp i stora drag kapitel 4. Här handlar det om hur läkarsekreterare och kassörer ställer sig till utbildning och hur det spelar in för yrkesidentiteten. Det är viktigt att poängtera att de två yrkena har diametralt olika utgångspunkt och utveckling på det här området: expanderande extern utbildning för sekreterarna, från början omfattande men sedermera avvecklad internutbildning för kassörerna. Det råder även en motsvarande stor skillnad i utbudet av vidareutbildning och kompetensutveckling.

Bland läkarsekreterarna jag intervjuade finns hela spektrat från de som är starkt engagerade i utbildningsfrågan – som kämpar för att få till stånd olika slags kompetensutveckling och i linje med det "officiella" synsättet talar för en förbättrad och obligatorisk utbildning på minst KY-nivå – till de som tycker formell utbildning är

överskattat och mera framhåller vikten av praktik, erfarenhet, rätt personliga egenskaper eller liknande.

/M/ånga söker ju ingen utbildning heller – jag säger “söker ni ingenting, ni kan ju bara få nej” va. Det kommer ju saker som de kan söka, men. . . de söker ju inte. De vill sitta där på sin stol och skriva sina journaler. Man kan ju inte tvinga folk på utbildning heller, men. . . Men då tänkte jag så här, i framtiden vad som kommer att hända nu med diktering och så – det är därför jag försöker, att de ska försöka ta andra arbetsuppgifter eller kompetenshöja sig i nånting, administration, jag menar – en läkarsekreterare skulle mycket väl kunna vara en vårdcentralsföreståndare egentligen /... / Likadant vårdcentralschef, det behöver inte vara en läkare som är det egentligen.

*Längre fram i intervjun:*

/D/en har ju varit dålig nu, statusen, i och med att det har varit så dålig utbildning. /... / Alltså, de som kommer ut och har gått de här snabbutbildningarna som vi kallar de här korta. . . de blir ju så – De ska hinna med så mycket på så kort tid /... / man har ju märkt på tjejerna som har gått att det blir så stressigt, de får ingen. . . Den har inte varit bra alls alltså. Det är därför vi har kört igång det här att få en bra KY-utbildning. (LS2, kvinna)

Bland kassörerna finns ingen motsvarande diskussion, framför allt pga kassörsyrkets allmänna situation och framtidsutsikter men också pga att utbildningen aldrig legat utanför postorganisationen. Det centrala är istället minnena av vad påfallande många talar om som en “gedigen” (och tämligen krävande) utbildning och avskaffandet av denna, något som ofta ses som en nedvärdering av hela yrkeskåren (jmf också citat i 5.2.5 och 9.1.4).

Postexpeditör hette det när jag började. Det var en gedigen utbildning på den tiden! (SK-anställd, kvinna, gick utbildningen i början/mitten av 1960-talet)

När man började då, så hade man utbildning /... / Då varvades praktik och teori hela tiden så det var rätt så gedi. . . det var nästan ett år man hade utbildning där praktik och teori varvades. Sen skulle man ju klara alla slutprov och sånt. /... / När man var klar, då var man alltså postkassör. (PPC12, kvinna, gick utbildningen i mitten av 1970-talet)

I synnerhet bland dem som är positiva till mer och/eller högre utbildning är två besläktade underteman framträdande. Det ena är utbildning som *potentiell löne- och stathöjare*, framför allt genom utökad teoretisk, formellt specificerad kunskap men också genom att utbildning i idealfallet ökar den praktiska kompetensen på bredden eller djupet. (Jmf Berntsson 2006 och Ulfsdotter Eriksson 2006; se också vidare 9.1.4). Det andra är utbildning som *grund för självförtroende, yrkes stolthet, engagemang och sammanhållning = potentiell maktbas* (vilket ju i sin tur är nära kopplat till lön och status). Detta kan verka på många sätt. Det behöver t ex inte alltid handla om den grundläggande yrkesutbildningen utan även korta påbyggnadskurser och enstaka utbildningsdagar framstår som nog så viktiga i det här avseendet – särskilt förstås om de uppfattas som direkt relevanta för ens egna nuvarande eller kommande arbetsuppgifter, även om själva möjligheten att komma ut och träffa kollegor samtidigt som man får lite nya intryck också kan väga tungt. Av såväl mina intervjuer och annat material som tidigare forskning framgår: att erbjudas eller påtvingas

“fel” (dvs upplevt irrelevanta) utbildningar av den här typen av arbetsgivaren ses lätt som nedvärderande för både en själv och yrket som helhet, men att nekas dem tycks ha ännu större symbolvärde på den här punkten. Kärnpunkten är dock ändå den utbildning man har i grunden. För läkarsekreterarnas del får frågan om högskoleutbildning en extra betydelsedimension med tanke på att de arbetar i en miljö där akademisk utbildning är det normala, vilket kan avspegla sig i hur man blir uppfattad och behandlad av andra yrkeskategorier.

AK: Hur bemöts man av de olika andra personalgrupperna?

IP: Vår klinik är väldigt bra över lag. Det är våran verksamhetschef som kan vara litegrann sådär, som tycker att /*otydligt*/ inte så mycket utbildade – han uttrycker sig inte riktigt så, men han tycker inte att vi har så mycket utbildning så att. . . **lite lägre stående än oss andra då som har gått på universitet och så.** /*skrattar lite*/

AK: Jaha. . .

IP: Han säger det ju inte så, men. . . det är så han menar /*skrattar lite*/. Men han är väldigt mycket för utbildning över huvud taget.

AK: Är det något som är vanligt tror du, att bli bemött lite så?

IP: Jaa, det tror jag. **Vi har ju inte den högskolenivån som sjuksköterskor och barnmorskor och läkare och. . .** Så det är vi och undersköterskorna som. . . (LS4, kvinna)

Den här aspekten kom också upp i min intervju med företrädare för LSF och är knappast ovanlig bland sekreterare i akademiskt präglade organisationer (jmf Allen Collinson, 2006; Ames 1996). Samtidigt som kassörerna förstås också är medvetna om den ökade betydelse som tillmäts högskoleutbildning så finns det en stolthet över den grundliga utbildning man en gång fick inom Posten (antingen det handlar om den äldre postexpeditörskursen eller en tio- eller femmånaders postkassörskurs) – “gedigen utbildning” är som sagt en återkommande formulering i intervjuerna – tillsammans med sorg och frustration över att i princip all utbildning lagts ner vilket ses som ännu ett uttryck för att kassörerna och deras kompetens inte längre värdesätts.

Utbildning är också mycket en generationsfråga, knuten till samhällets allmänt stigande utbildningsnivå under hela efterkrigstiden: inom båda yrkena talar man om hur de unga som kommer in har längre och bättre skolutbildning i botten nu än tidigare – något som ofta var fallet även när de själva började en gång. Ur en yngre kassörs synvinkel kan det uttryckas så här:

IP: /... / Kassaservice har ju mycket lägre status än bankkassörskor till exempel. . . kan jag tänka mig. Många är ju utbildade och många kanske inte är heller så intelligenta sådär, men. . . men det finns ju de som är högutbildade och intelligenta också, så att. . . Men **jag tror det samlas fler som inte har direkt haft några ambitioner när det gäller bildning.** . . ja, eller fler som kanske inte har den förmågan samlas inom det yrket, vilket kanske också gör att det får ett sämre anseende.

AK: Är det också någonting som, när du tänker på förr hur. . . om du tror att detta har ändrats med åren?

IP: Jaa, som sagt **jag tror ju att kassörskornas självkänsla, den har ju förändrats, den har ju blivit mycket sämre, i och med att vi kan mycket mindre.** Och. . .

AK: Och statusen. . .

IP: Ja, och då tror jag vår status har blivit sämre också eftersom vi kan göra mycket mindre och man ser på oss liksom att vi /*skrattar*/ nästan ibland skäms för att vi inte kan hjälpa till. Och att. . . jo men det känns som att förr i tiden så var det mer nån kanske lite sådär romantisk bild av en kassörska, att hon var flitig och liksom lite snabbtänkt och hon kunde fixa saker och var trevlig och. . . Alltså innan kvinnor kom ut ordentligt i arbetslivet så var det väl många kvinnor som just antingen var hemmafruar eller så jobbade de som kassörskor och att det då hade ett högre anseende. Men att **nu när kvinnor är ute i arbetslivet i större utsträckning så är det liksom de som inte har lyckats så bra som har hamnat just som kassörskor och att då får det sämre anseende.** (PSK6, *kvinnor som länge varvat studier med kassörsarbete*)

För (de äldre) kassörernas del hör det dock till saken att även om de unga i allmänhet har högre skolutbildning idag så saknar de likväl den omfattande postala internutbildningen som tidigare generationer nya kassörer fick.

Dessa två underteman motsvarar i grova drag det externa resp. det interna momentet enligt Jenkins' terminologi: den första punkten har mest att göra med hur *andra* bedömer – eller hur man vill att de ska bedöma – yrket och dess utövare (kategorisering), den andra har mest att göra med hur man uppfattar *sig själv(a)* (identifikation) – två moment som är nära förbundna i en fortlöpande växelverkan.

## 8.5 Möjligheten att påverka och möjligheten att välja

Det här avsnittet handlar om styrning/kontroll, "frihetsgrader", de valmöjligheter yrket innefattar, och olika vägar till inflytande – ämnen som dels aktualiserades i intervjuerna av att jag ställde frågor om inflytande, styrning osv, dels ofta kom upp mer spontant också i andra sammanhang. Hur man ser på sådant har åtskilligt att göra med hur man anammar, omförhandlar eller förkastar officiellt förespråkade arbetsrelaterade identiteter. Efter att ha diskuterat *vad* och *hur* man anser sig kunna påverka tar jag upp utrymmet för att välja väg eller inriktning i de båda yrkena innan jag avslutar med en kort sammanfattande diskussion.

Först alltså till frågan om *vad* man kan påverka (resp. inte påverka) – hur fri eller kringgådd man är i sin yrkesutövning.<sup>167</sup> I det här undertemat ingår även möjligheten att påverka eller initiera förändringar som är av betydelse för ens arbete, och hur man ser på utvecklingen över tid på den här punkten. Omorganisationer, täta chefsbyten osv kan förstås spela in (även) här.

Politiska processer och beslut som ramvillkor spelar en viktig roll i allt detta. Både post- och vårdverksamhet styrs ju i hög grad av lagar och förordningar etc. och

<sup>167</sup>En kort rekapitulation av vad som beskrevs i 4.1 kan vara på sin plats: Efter en historia av strikt hierarkisk reglering, detaljstyrning och central kontroll följde för postkassörerna en drastisk avbyråkratiserings- och decentraliseringsfas på 1980-talet, som dock medförde nya sorters styrning och kontroll framför allt på det inomorganisatoriska planet och snart övergick i vad som närmast kan kallas en återbyråkratisering. För läkarsekreterarna har det mer handlat om en kontinuerlig på- eller utbyggnad av framför allt yttre, politiskt beslutade regelverk, styrsystem etc. som på olika sätt påverkar yrkesutövningen.

också (framför allt värden där ju landstingspolitikerna utgör en påtaglig styrande instans) av direkta politiska beslut i sakfrågor. Man kan behöva skilja mellan vad som påbjuds i lagar och andra "yttre" bestämmelser och vad som emanerar från arbetsorganisationen och dess chefer på olika nivåer. Sådana åtskillnader görs också inom båda yrkena. Lagstiftning och andra politiskt genomdrivna villkor och förändringar ses i stor utsträckning som något opåverkligt av både kassörer och sekreterare: det är beslut som "kommer uppifrån" med jämna mellanrum och som används av (mellan)chefer som stöd för att vidta diverse obekväma åtgärder. Det gör även sådant som beslutats i toppen av organisationen.

AK: När det har genomförts olika förändringar och så, hur har chefer och ledning motiverat det inför personalen?

IP: Jaa, politiska beslut, **det är bara att... tacka och ta emot**, och vänta till nästa... (LS5, kvinna)

*/Otydligt/* har det ju varit ekonomiska motiveringar. Och sen, det är ju litegrann så att... **mina närmaste chefer**, dem som jag ser, min avdelningschef och min verksamhetschef, **de får ju sina direktiv från högre upp, så de har egentligen bara att... utföra vad de säger.** (LS4, kvinna)

IP: Att verksamheten har krävt det – det är väl det stående. Så fort det är nånting så "Ja men verksamheten kräver det"! */båda skrattar lite/* Och sen så är det inget... **inget mer att diskutera.** Det är väl så det är.

AK: M-hm.

IP: Mm. Nej, då... då är det locket på alltså. **Jaha. Så gör man som de säger.** */skrattar lite/* (LS11, kvinna)

För båda yrkena gäller grovt sett uppfattningen att ju längre ner i beslutshierarkin man vänder sig, desto större möjlighet att få gehör och därmed påverka (om än i mindre skala). Det är också intressant att se på hur berättelserna om demokratisering, teknik och ekonomi kommer in i bilden.

Det finns en intressant motsättning här mellan framför allt demokratiserings- och teknikberättelserna: medan demokratiseringen i allmänhet anses ha lett till ökad frihet i olika avseenden – inte minst för att bundenheten vid regler och hierarkier liksom rädslan för chefspersoner och diverse auktoriteter fallit bort – uppfattas ju tekniken (och i någon mån ekonomin) i allmänhet som något tvingande som i princip bara "kommer" och som man inte kan eller bör göra så mycket åt annat än anpassa sig till (i förlängningen införliva med [yrkes]identiteten) efter bästa förhållanden. Snarare än att se detta som en paradox skulle man kunna tolka det som att tekniken och den teknologiska utvecklingen i viss mån övertagit rollen som övergripande auktoritet i arbetslivet – och knappast då bara i administrativt servicearbete, även om sådana yrken är mer teknikberoende eller teknikkänsliga än många andra. I det här sammanhanget är det relevant att återknyta till Lysgaards diskussion i 8.3. Det är också relevant att anknyta till Giddens' (1991) resonemang om människors benägenhet att trots senmodernitetens auktoritetstvivel och osäkerhetsfaktorer sätta sin tillit till abstrakta system som just t ex tekniska sådana:

Tillit – liksom ett mer pragmatiskt accepterande, skepticism, avvisande och tillbakadragande – samexisterar på ett instabilt sätt i det sociala rummet och förbinder de individuella aktiviteterna med expertsystemen.

Lekmannasynen på vetenskap, teknologi och andra esoteriska former av expertis har i den högmoderna tidsåldern en tendens att uttrycka samma blandade inställning av vördnad och förbehåll, bifall och oro, entusiasm och antipati som filosofer och socialforskare /.../ ger uttryck åt i sina skrifter.” (1991:16)

Av lika stort intresse här är hans närliggande diskussion om dequalificering och maktlöshet kontra rekvalificering och återtagande av makt mot bakgrund av den roll som abstrakta teknologiska, ekonomiska, vetenskapliga etc. expertsystem har tilldelats och kommit att spela. Mer specifikt är den här dynamiken relevant för förhållningssätten till teknik, ekonomi och utbildning inom de båda yrkena: Ekonomi och teknologi är faktorer som lätt bidrar till maktlöshet och dequalificering i olika avseenden, men att förkovra sig – skaffa sig någon form av expertis – inom just tekniska och ekonomiska områden erbjuder sig samtidigt som en väg (i synnerhet för läkarsekreterarna) att rekvalificera sig och återta eller öka inflytande och makt. Jag ska återkomma till allt detta (liksom till den kritiska potential jag nämnde i ekonomiavsnittet) men redan här är det också värt att notera att båda berättelserna, om än på olika sätt, förmodligen bidrar till att diskursivt tränga undan eller skymma (möjligheterna att påverka) införandet av *nya* regler, styrverktyg osv, inklusive sådana som direkt eller efter hand visar sig få djupgående konsekvenser för yrkesutövningen.

Ett intressant faktum är att många inom båda yrkena menar sig ha ganska stor frihet, självbestämmande etc. i sitt arbete “trots allt” – dvs trots att det ofta är mycket som man (subjektivt) anser vara tämligen opåverkligt och trots att det också finns objektiva förhållanden som snarare talar för motsatsen, i synnerhet då för kassörerna.

För läkarsekreterarna spelar bl a omväxlingen i arbetet in här – något som påfallande många av intervjupersonerna betonar som det bästa med sitt jobb (se även Nilsson 2006:135, 168) – och de närbesläktade möjligheterna att välja nya inriktningar om man så önskar. Kassörerna talar i viss mån också om omväxling i det här sammanhanget men på ett lite annat sätt: för dem handlar det i första hand om att alla kunder är olika och den allmänna oförutsägbarheten i att ständigt ha med kunder att göra, vilket (trots begränsade arbetsuppgifter) ställer krav på att självständigt kunna fatta beslut och hantera olika situationer.<sup>168</sup>

Man kan tala om ett slags kontinuum från frihet under ansvar (detta gäller mest för läkarsekreterarna så som det såg ut vid tiden för intervjuerna) till frihet inom snäva ramar (detta gäller mest för kassörerna, och Kassaservice- mer än Postcenteranställda, men i vissa fall även för läkarsekreterare) – där det ibland, mycket pga de nya/nygamla styrmetsodernas karaktär, kan vara svårt att avgöra var det förra övergår i det senare. För yrkesutövarna själva tycks möjligheten att använda sin erfarenhet och kompetens på något konstruktivt sätt ofta vara den springande punkten för vad som beskrivs som frihet och självbestämmande. Just att man har en service-roll tycks ge ett stort spelrum i det här avseendet (jmf kap. 6). Det spelar förstås in vilken typ av kompetenser man håller högst (återigen jmf kap. 6), och också vilka ambitioner man har eller tidigare hade vad gäller ens arbete, vilket inkluderar hur mycket och vad man *vill* kunna bestämma över. I det här sammanhanget är det

<sup>168</sup>I material från tiden före uppdelningen som innehåller postkassörers egna beskrivningar, t ex Holmgren (2000) och Postmuséums insamlingar, framgår att kassörernas sätt att betona omväxling då i högre grad påminde om läkarsekreterarnas på så sätt att det var vanligare att nämna omväxlingen som en av de främsta fördelarna med arbetet/yrket.

viktigt att tänka på att alla inte är intresserade av att påverka samma saker eller i samma utsträckning, och att styrning i meningen "någon annan bestämmer eller har det övergripande ansvaret när det gäller x" kan uppfattas såväl positivt som negativt eller för den delen neutralt. Jag ska komma tillbaka till det i slutet av avsnittet.

Jag övergår nu till *hur* man kan påverka. Kompetens, utbildning och expertis som potentiell väg till ökat inflytande har jag redan berört här ovanför liksom i 8.4 och kap. 6 och tar därför inte upp det separat; obs. dock att en sådan komponent ingår i vissa av de nedanstående punkterna.

Via *facket*. Detta dock mot bakgrund av (uppfattningar om) dess svaga/minskade makt på senare decennier, inte minst på central nivå och i samhället som helhet – vilket ansluter till berättelserna om det ekonomiskt hårdnande arbetsklimatet, och också till de nya arbetsvillkor där man bl a själv förväntas komma överens om en del av sin lön med chefen. Av stor betydelse för synen på facket som påverkansväg är också vad som togs upp i förra kapitlet om sekreterare och kassörer som små och "osynliga" grupper dels inom sina fackförbund, dels jämfört med andra fackliga grupper inom arbetsorganisationerna. Facket beskrivs ganska ofta i mina intervjuer i termer av "dom" snarare än "vi". Vad gäller hur positivt eller negativt man ser på dess möjligheter skiljer det sig förstås en del beroende på graden av eget engagemang, där de som själva arbetar fackligt vanligtvis har en mer optimistisk syn (jmf Mulinari 2007). En läkarsekreterare som nyligen bestämt sig för att bli fackligt aktiv säger t ex så här:

AK: Hur ser du på fackets möjlighet att påverka i största allmänhet?

IP: */suckar lite, eftertänksamt/ Jag tror inte de har egentligen så stor möjlighet. Men man kan ju alltid försöka!* Om de jobbar lite hårdare så... jaa... Om de hade varit lite mer *synliga* och så, så tror jag att *de hade kunnat göra mer än vad de gör.* (LS11, kvinna)

Och så här säger en likaledes fackligt aktiv postcenteranställd kassör:

Centralt har vi ju påverkansmöjligheter... **vi har samverkan på alla nivåer** så att säga. /... / Det som vi fortfarande har att arbeta med, det är väl att **se till att lagar och avtal följs**... och det är ett ständigt jobb för det slarvas det ju fortfarande väldigt mycket med. Och **sen behöver ju många gånger Posten ha facket med sig för att sälja idéer**, och de vill att vi ska vara med dem och driva förhandlingar och sånt där. /... / **Allmänt så tyckte nog alla människor att facket hade mer att säga till om förut**, men om det verkligen var så... jag vet inte riktigt... Men det är ju fortfarande väldigt hög procent som är fackligt anslutna... /kort diskussion om siffror/ Och det är ju mest för, det är löner och att de följer lagar och avtal. Som är den största rollen. Sen är de [*facket*] ju med uppe centralt när det gäller sån här samverkan med förändringar och sånt, där är de med och **kan i alla fall komma med synpunkter**. Men i **dagens tider när det bara är ekonomi som gäller** så är det väldigt svårt att få fram... ja, att de [*Posten*] ska ta hänsyn till andra saker. **Det är arbetsmiljö nu som är ett ganska säkert kort, för det är ganska bestämda lagar om det.** (PPC13, kvinna)

Med undantag för några intervjupersoner som (oftare pga personliga erfarenheter än av ideologiska skäl) är mycket negativa till facket betonar dock även flera av de

uttalade skeptikerna och pessimisterna att det ändå är bra eller åtminstone nödvändigt att det finns, vilket kan tolkas som att det trots allt ses som en maktfaktor och möjlig påverkansväg.

För läkarsekreterarna finns ju också *yrkesförbundet* (LSF) som flera av mina intervjupersoner (om de inte själva är engagerade i det) dock är rätt ljumma inför, inte minst då som påverkansväg.

De har nog ännu svårare än facket att få fram önskemål och arbeta för gruppen sekreterare. Jag vet inte, de brukar skriva lite rapporter och skicka in till arbetsgivarorganisationerna och så där va, men... att det leder aldrig till något (LS13,man)

En uppfattning jag upprepade gånger stötte på kan sammanfattas som att det i stort sett är bra att förbundet finns men att avgiften blir en dyr extrapost utöver fackavgiften och att det väl inte gör – eller rättare sagt *kan* göra – så mycket.

Organiserade *arbetsplatsträffar* förekommer inom båda yrkena. De ses visserligen som en potentiell arena för att föra fram åsikter, men det som dominerar beskrivningarna är ofta känslan av svårigheter att göra sig hörd gentemot ledningen eller andra yrkeskategorier; för läkarsekreterare tillkommer dessutom problemet att få tid över till regelbundna *yrkesgemensamma* träffar (jmf 8.1.1, även kap.7).

Att *vända sig direkt till chefer*, i synnerhet dem på någorlunda närliggande nivå, är något som många inom båda yrkena nämner som en ganska naturlig väg – åtminstone numera, dvs med ökad ålder och erfarenhet och dagens mindre auktoritära och hierarkiska klimat (jmf ovan och nedan). Nyordningen med individuella utvecklings- och lönesamtal spelar också in. Den tillplattning av organisationen som utformningen av Svensk Kassaservice innebar fick uppenbarligen också konsekvenser på den här punkten: flera av de SK-kassörer jag intervjuade talade om sina chefer även på central nivå som åtminstone principiellt nåbara för anställda som har synpunkter.

Genom att sitta med i *projektgrupper* av olika slag. Detta var vid tiden för intervjuerna mycket mer aktuellt för läkarsekreterare än för postkassapersonal även om någon enstaka kassör också nämnde sådant. Så här lät det t ex i samband med en (ganska typisk) diskussion om vikten av att ta för sig som sekreterare bl a genom att ta plats i projekt, som följde på en fråga från mig just om inflytande och påverkansmöjligheter:

Gun: /S/å är det väl alltid när man har genomfört ett projekt, så är det nån av sekreterarna som har ställt upp och varit behjälplig och skrivit och sammankallat och liksom skött allting, lagt ner hur många timmar som helst. Och sen presenteras teamet och då är det överläkaren, enhetschefen och så någon mer...

Helen: /faller in/ Fast så är det inte hos oss. Jag har varit med i ett projekt med tillgängligheten på telefonerna. /Kort diskussion om projektets resultat/ Och **nu så står jag som projektledare för det projektet**, så nu får jag vara med där, **så det är lite roligt – det är inte bara läkarna.**

Genom att *utnyttja formella regler och styrverktyg etc.* i eget intresse. Ett exempel på detta är läkarsekreterare som dokumenterar sin tidsanvändning<sup>169</sup> och sitt arbete enligt "kvalitetssäkringsmodell" utöver vad som krävs, för att stärka sina argument inför lönesamtal och liknande, vilket några av mina intervjupersoner berättar att de

<sup>169</sup>Ett motsvarande exempel finns också i Mulinari (2007:263).

gjort.<sup>170</sup> Ett liknande exempel handlar om att försöka påverka införandet av (t ex) nya datasystem genom att konfrontera ledningen med egna sammanställningar av ekonomiska och tidsmässiga fakta:

/J/ag pratade med dem här på en vårdcentral idag, att "vad ska vi göra åt det, vi kan inte göra nåt åt den nya tekniken"! Nej, det kanske man inte kan som sådan, men man kanske kan... konkret begära varför tar ni in den här – är det ekonomiskt lönsamt, är det arbetsmiljömässigt lönsamt och kvalitetsmässigt lönsamt? Varför tar ni inte reda på det? "Och hur ska vi göra det då?" Ja men **ni vet väl vad ni gör idag, hur lång tid det tar? Deras arbetsuppgifter, vad de kostar, och sen får ni jämföra** med den nya tekniken vad den kostar och så vidare. (LS7, kvinna)

Ett tredje exempel är hur intervjupersoner från båda yrkena ibland refererar till och tolkar resultat av personal- och kund/patientenkäter för att stödja någon egen synpunkt. Allt som allt: även om man kanske inte anser sig kunna påverka reglerna, styrverktygen etc.som sådana kan man kanske på något sätt påverka via dem indirekt, i andra hand. Här finns också en koppling till (o)synlighetstemat: om den formella kontrollen, hur den nu ser ut, inte av sig självt leder till positiv uppmärksamhet från överordnade etc. kan man själv försöka vända det hela i den riktningen.

Att försöka påverka genom *politiken* är en väg som skulle kunna tyckas ligga rätt nära till hands för verksamheter inom offentliga sektorn, men som bara någon enstaka intervjuperson nämner. Avståndet mellan den vardagliga yrkesutövningen (som intervjuerna ju till stor del kretsade kring) och politikens värld är förstås betydande. Som vi har sett uppfattas politiska beslut för det mesta som något opåverkligt som kommer ovanifrån.

Slutligen finns det också olika mer *implicita eller dolda* sätt att skaffa sig inflytande. För läkarsekreterarnas del är sådana möjligheter förstås starkt kopplade till andra yrkeskategoriers, främst läkarnas, beroende av deras service och kunnande. (Undertemat med informell makt är inte alls lika framträdande i kassörsintervjuerna.)

Gun: Man har ju en väldig makt... på ett sätt, som sekreterare.

Siv: Mm. Det har man ju... som de inte har upptäckt... riktigt. /*skrattar lite*/

Gun: Nä, men man kan ju sätta in den om... om man behöver.

Siv: Mm. Man kan ju påverka på olika sätt.

Gun: De är ju så fruktansvärt beroende, faktiskt, av oss – så är det ju. /*Siv instämmer*/ Ju mer man gör åt dem desto mer beroende blir de – till slut så klarar de faktiskt inte så mycket på egen hand, så kan det ju bli.

Helen(?): Men det hade varit kul om det visat sig i lönen också... /*De andra mumlar instämmande*/ Att vi är oumbärliga så.

Den avsevärda informella makt som en administrativ roll kan innebära är något som bl a Gerd Lindgren betonar i sin sjukhusstudie (1999:85f). Det är notervärt att hon förutom sekreterarna också nämner sjuksköterskorna i detta sammanhang och därmed antyder *en* orsak till den mångbottnade intressekonflikt som ofta finns och länge har funnits mellan dessa yrkeskårer:

<sup>170</sup>Läkarsekreterarens uppräknings av alla sina arbetsuppgifter som återges tidigt i 5.1 bygger t ex på en sammanställning som hon gjort just i sådant syfte.

Vissa medarbetare, framför allt sekreterare och sjuksköterskor, har särskilda administrativa ansvarsuppgifter kring verksamheten. De har i denna organisatoriska mellanställning dagliga kontakter med chefer och läkare, av alla kategorier. De vet vad som pågår på arbetsplatsen, vem som gör vad, vilka som är sjuklediga, har jour, vilka telefontider som skall passas etc. De har med andra ord överblick och därmed möjligheter att kontrollera om det som skall göras också blir tillfredsställande utfört. De sätter upp normer och rutiner för allehanda göromål /.../. Man kan säga att vissa medarbetare har stor insyn i, och inflytande på läkarnas arbetsdag och planeringen av densamma. /.../ Den spelyta mellangruppen av medarbetare kan få tillgång till varierar med den självständiga kunskap och kompetens som dess utövare lyckas erövra eller får sig tillskriven. Det finns alltså status och autonomi att hämta via förtroeligheten i interaktionen mellan sekreterare/sjuksköterskor och chefer. /.../ Sett ur överläkarnas synvinkel är administratörerna på arbetsplatsen också en grupp som man gärna håller sig väl med. Det är viktigt för servicen, och det handlar också om samspelet kring planering av verksamheten, allt måste fungera i det strama ekonomiska läget.

Den här sortens implicita sätt att utöva makt och få sin vilja igenom ses ofta som typiska just för kvinnor, i synnerhet då gentemot män och i mansdominerade miljöer (t ex Albinsson & Arnesson 2000; Hochschild 1983; Lindgren 1999; Webster 1993).

Till sist något om läkarsekreterares resp. kassörers yrkesbaserade möjligheter att *välja väg eller inriktning*. Läkarsekreterare har inte bara flera typer av arbetsplatser och vårdorganisationer att välja mellan (på senare år även läkemedelsföretag) utan också fler vägar att utvidga, specialisera eller avancera i yrkesrollen, inklusive att undervisa på läkarsekreterarutbildningar. Just omväxlingen och att man hela tiden lär sig nya saker i jobbet nämner ju många som det absolut bästa med att vara läkarsekreterare; även om detta ofta främst syftar på ens aktuella ansvarsuppgifter och arbetsplats spelar valmöjligheterna inom yrket som helhet helt klart också in. För Postens kassapersonal har möjligheten att välja typ av arbetsplats alltid varit mycket begränsad. Posten är ju *en* organisation (numera koncern) och det enda som skilt olika postkontor åt har i princip varit storlek och läge. Som jag tog upp i ett tidigare avsnitt har postkassörer dessutom i större utsträckning än läkarsekreterare fått finna sig i att flyttas runt mellan olika ställen. Uppdelningen med Svensk Kassaservice som dotterbolag innebar visserligen att kassörerna fick ta ställning till om de ville arbeta vidare antingen i SK eller på Postcenter, men det var i mångt och mycket ett påtvingat och oönskat val, och efter delningen blev möjligheterna att välja mellan olika inriktningar ännu mindre. Delningen föregicks dock av en lång period där valmöjligheterna i yrkesrollen ökade. I och med Postens ökade utbud av tjänster blev det möjligt för intresserade kassörer att specialisera sig på t ex bank- eller företagsprodukter. Det infördes också ett system som gick ut på att var och en på ett kontor skulle ta på sig ett eller flera egna ansvarsområden. (Detta levde i viss mån kvar inom SK vid tiden för intervjuerna i form av s k utökat ansvar.) Fram till början av 90-talet fanns även möjligheten att bli instruktör på någon av landets postskolor. En annan väg – som inte minst manliga kassörer ofta valde eller pushades in på och som många av mina intervjupersoner nämner – var att gå arbetsledarutbildning och bli, eller åtminstone periodvis vikariera som, postmästare (eller kontorsansvarig sedan postmästartiteln avskaffats). Vid tiden för intervjuerna var dock även möjligheterna till sådant avancemang begränsade.

Sammanfattningsvis: Vad som beskrivs som stort eller litet, tillfredsställande eller otillfredsställande utrymme för (val)frihet, inflytande, självbestämmande osv i yrkesutövningen kan variera stort även mellan personer vars yttre villkor tycks väldigt likartade. Alla vill inte påverka samma saker i samma utsträckning eller på samma sätt, och styrning/kontroll kan uppfattas såväl positivt som negativt eller tämligen neutralt. Allt detta framgår tydligt i intervjuerna liksom annat material. Mot bakgrund av teori och tidigare forskning vill jag här peka på några faktorer som kan spela in och är relevanta för avhandlingens ämne.

Sådant som talar för att *betona* (val)friheten kan vara människors tendens att rationalisera och legitimera det man gjort och gör för sig själv och inte minst för andra (jmf Flisbäck 2008; även Giddens 1991 om att upprätthålla en sammanhängande, adekvat berättelse om sig själv) men också att ens arbete kan innehålla mer friutrymme än vad en utomstående bedömare gärna tror (åter jmf Flisbäck). En annan viktig faktor har nämligen att göra med det tolkningsutrymme som erkänt finns även inom den mest hårt styrda och byråkratiskt reglerade organisation: regler och bestämmelser måste trots allt tolkas av de individer som tillämpar dem, vilket ger ett visst spelrum i yrkesutövningen (jmf t ex Jenkins 1996 kap. 16; Crompton & Jones 1984:227; Knights & McCabe 2000:421f). Detta är särskilt märkbart bland SK-kassörerna. Sådant som talar för att betona *bristen* på (val)frihet – förutom då att det rent faktiskt kan råda en sådan brist – kan vara ett strategiskt intresse av att förbättra yrkets villkor och ställning genom att lyfta fram dess negativa sidor, eller en mer allmän vilja att framställa sig själv eller hela yrkeskåren som intresserad av utveckling och av att slå in på nya vägar (exempelvis professionaliseringsvägen) till skillnad från dem som likgiltigt nöjer sig med sakernas tillstånd och begränsningar.

För *båda* varianterna inverkar även, för det första, jämförelser med vad man ägnar sig åt eller prioriterar utöver jobbet, i livet för övrigt. Är fritiden eller familjelivet det viktigaste tycker man kanske att graden av inflytande och autonomi i arbetet är tillräcklig även om den utåt sett kan tyckas begränsad – å andra sidan har man kanske också en mindre spärr mot att konstatera att man faktiskt inte har så mycket att säga till om på jobbet (eftersom detta inte spelar någon roll). För det andra inverkar jämförelser med hur det varit förr – under ens egen bana inom yrket och också i jämförelse med de kollektiva historieskrivningar som florerar. Här kommer t ex demokratiseringsberättelsen lätt in i bilden, om än på olika sätt för sekreterarna och kassörerna. Båda varianterna hänger uppenbart samman med det värde som tillmäts frihet, autonomi, väljande, eget ansvar osv i nutida starka diskurser och mer allmänt i en västerländsk, modern, kapitalistisk kontext. Detta sistnämnda är också en trolig bakgrund till slagsidan i mitt material (inom båda yrkena) mot att betona det individuella, arbetsplatsfokuserade eller på annat sätt småskaliga och personliga när det gäller vad och hur man kan påverka.

## 8.6 Förändringar, kontinuiteter och framtidsutsikter

I detta avsnitt som har en mer sammanfattande karaktär än kapitlets tidigare går jag närmare in på hur läkarsekreterare och kassörer ser på vad som har förändrats (mest) resp. vad som fortfarande är sig i stort sett likt inom yrket under den

tid de kan överblicka, samt hur man resonerar kring yrkets framtid.<sup>171</sup> Här spelar åter teknikutvecklings- och demokratiseringsberättelserna en central roll. Jag uppmärksammar också förhållningssätt till förändring och kontinuitet "i sig" i den mån sådana märks; ett undertema som har med modernhet att göra och som kommer att fördjupas längre fram.

*Läkarsekretärerna* talar mycket om tekniken som det som förändrats mest (jmf 8.2 – en uppfattning som alltså inte bara framförs i mina intervjuer utan också i tidigare material och studier, t ex TAM:s yrkesberättelser och Nilsson 2006). De talar också – åtminstone de med många år i yrket – om att vårdmiljön blivit mindre hierarkisk och auktoritär.

AK: Vad skulle du säga har förändrats mest under dina år i det här yrket?

IP: Ja det är ju över huvud taget atmosfären inom sjukvården, **att inte doktorn är kungen längre**. Förut satt de ju på särskilda ställen i matsalen och. . . - det gör de kanske fortfarande, det vet inte jag, men vi har ju. . . en kompisrelation. Det beror ju på hur de är också. Men **alla är lika mycket värda**, det tycker jag är mera. . . (*LS1, kvinna med erfarenhet av yrket sedan början av 60-talet*)

Dessutom om den ständigt ökande dokumentationen, som framgått i tidigare kapitel. Det som är sig likt är i första hand "skrivandet" som sådant (fastän de tekniska hjälpmedlen som sagt förändrats väldigt) och även den servicefunktion man i grund och botten har (fastän den utsträckts allt mer till att omfatta andra än läkare).

Journal skrivningen är ju sig lik på sätt och vis, för det är ju ett arbetsmoment som man har gjort hela tiden sen man skrev på maskin och man skriver på datorer idag. Dokumentationen över huvud taget är väl sig lik kan man säga. Att det är ett serviceyrke förstås, för det är det ju, man serverar ju på olika sätt. . . Så **egentligen, det är ju inte så olikt, utan det är ju det att man kan på många ställen ha fått lite mer. . . befogenheter, lite mer arbetsuppgifter** när man tänker då, typ ekonomi eller andra saker som man ska hålla reda på. (*LS15, kvinna*)

Framtiden är i hög grad lika med datorisering. Mer specifikt för yrkets del tänker man sig antingen en utveckling à la "framtidens läkarsekretärer", dvs i riktning mot vidgade arbetsuppgifter, större administrativt ansvar och kanske professionalisering, eller en dequalificering och i slutändan kanske utdöende. Riktigt hur dramatisk man tror att yrkets förändring kommer att bli på tio-tjugo års sikt varierar dock.

*/V/i gör nog i stort sett detsamma som vi gör idag /... / jag tror ju inte att läkarna dikterar in på datorn och datorn skriver /... /* /F/ör jag tror inte det finns något program som kommer att klara av alla dessa dialekter och allting sånt. . . /... / och alla utländska läkare som inte vi själva förstår – jag tror inte det blir bra skrivet. /... / Så jag tror fortfarande vi kommer skriva, **men att vi kommer att ha en hel del andra arbetsuppgifter** – jag tror att vi kommer att vara **mycket mer service. . . inriktade mot övrig personal**. (*LS11, kvinna*)

**Jag tror att yrket kommer att ändra sig väldigt mycket. Nu är det ju skriverseri. Och om inte man får en annan inriktning på det så. . . eh, har det inte något berättigande /... /** [*Att yrket skulle försvinna*] var det ju inte tal om från början.

<sup>171</sup> Allt detta var sådant jag ställde direkta frågor om i intervjuerna, men även här gäller att ämnena ofta kom upp även i samband med andra frågor och mer spontana resonemang.

/... / Det har ju blivit fler, och man hade en känsla av att det var... ja, ett framtidsjobb mer eller mindre. Men sen när det började ryktas om datorer och när det blev lite mer konkret, så förstod man ju att det skulle bli väldiga omstöpningar. /... / /U/ tvecklingen har ju gått väldigt fort, det tekniska har ju... blivit saker man inte kunde drömma om på åttiotalet. /... / /V/ i kommer inte att sitta och skriva efter läkarna längre, och skriva journaler, utan det kommer att bli annat då, kanske med inriktning på ekonomi och administration mer. (LS9, kvinna)

IP: Jag tror /... / att det kommer att bli så att doktorn dikterar [i datorn]. Men det kommer ändå att finnas ett behov av support så att säga. /... / **Jag tror inte vi kommer att dö ut så där, utan det kommer nog att ta ganska lång tid. Men grejen är att jobbet kommer ju att bli oattraktivt, det är ju en sak som är klar.**

AK: Det tror du?

IP: Ja. Ju mer datorerna tar över, desto oattraktivare blir jobbet. För jag tror inte det är nån som går och läser bara för att sitta och svara i telefon. (LS10, man)

Som jag ser det kommer [yrkesrollen] att förändras, och den kommer att **förändras både statusmässigt... och även vara roligare** /... /. **Mer krävande arbete, fordrar mer utbildning**, men... kan höja statusen naturligtvis – jag **tror inte det kommer att heta läkarsekreterare heller** för den delen... Mm, andra arbetsuppgifter som egentligen är ganska intressanta och roliga tycker jag. **Att få vara med och hjälpa till att... förbättra**. Det är det som jag känner just själv. Det är lite trist att jag inte är trettio år yngre /skrattar/ (LS15, kvinna)

Många menar (jmf 8.3 och 8.5) att sekreterarna själva har stort ansvar för hur det kommer att bli. Detta även om politiker och höga chefer i stor utsträckning beslutar som de vill, budgeten är en ständig hämsko, och man inte kan eller bör gå emot teknikutvecklingen.

För *kassörerna* står splittringen och de insnävade arbetsuppgifterna väldigt mycket i centrum när det gäller stora och viktiga förändringar. Men också den mindre auktoritära och byråkratiska stilen inom Posten – både i relationen med kunder och inom organisationen – och i viss mån utvecklingen av de tekniska hjälpmedlen.<sup>172</sup> Det man menar är sig likt är framför allt penninghanteringen, för Postcenteranställdas del även försändelsehanteringen, och detta att man betjänar kunder över disk. Som framgick i 5.2 var ju också många av arbetsuppgifterna och rutinerna i grunden ganska lika vid en jämförelse mellan intervjuerna från 2004/05 och dagboksanteckningarna från 1991. Vad som inte framgår av redogörelsen i det avsnittet är den stämning av lugnet just före en förutspådd annalkande storm som genomsyrar dagböckerna. Detta kan kontrasteras mot den mer eller mindre uppgivna stämning av att befinna sig i en evighetslång turbulens som präglar intervjuerna. Vägen däremellan avspeglas i de intervjuades berättelser men – då dessa är så starkt färgade av yrkets

<sup>172</sup>Beskrivningar av hur de tekniska hjälpmedlen (och arbetsmaterialet överlag) förändrats över tid och hur införandet av datoriserade kassamaskiner och andra tekniska nyheter på kontoren förändrat ens arbete spelar en betydligt större roll i de yrkeslivsberättelser som Postmuseum samlade in på 1990-talet, dvs innan uppdelningen var aktuell. Några år in på 2000-talet hade kontorsdatoriseringen uppenbarligen överskuggats av organisationsdelningen och dess konsekvenser när det gällde avgörande förändringar.

uppdelning att vissa förändringar tenderar att komma i skymundan – ännu tydligare i textmaterial från 90- och det tidigaste 00-talet som innefattar kassörers egna perspektiv.<sup>173</sup> Den kan sammanfattas som en gradvis ökande anspänning, delvis positiv (nya intressanta uppgifter, förhoppningar om Postens bank- och andra satsningar), delvis och allt mer negativ (ökad arbetsbörda, stress, uppsägningar, besvikelser över hur yrket och postverksamheten utvecklas), tills dess att luften mer eller mindre går ur alltihop strax efter millennieskiftet. Även för kassörerna är framtiden i stort sett liktydig med datorisering. Synen på yrkets framtid 2004/05 är föga förvånande pessimistisk. De flesta jag intervjuade räknade kallt med att kassörerna skulle komma att försvinna i enlighet med postledningens och diverse utredningars grundinställning. Det förekommer dock vissa idéer och önskemål om hur man skulle kunna göra istället, även om man inte tror mycket på att det blir så.

/I/ USA har de börjat öppna ungefär som Svensk Kassaservice. /... / Bankerna har slagit ihop sig, och sen har de ett ställe där alla bankkunder kan komma – ungefär som vi har det. Och det har blivit så effektivt, för då behöver de bara en lokal för kanske fem banker och två, tre personal /... / Och då tänkte jag att **om dom är smarta och kommer på det i Sverige också, då kan vi kanske leva kvar och vi kunde ta in fler banker**, så att alla banker använde oss. **Men jag tror inte det kommer att bli så.** /jag undrar varför/ **Här vill de [Posten/SK] ha pengar från bankerna, att de ska betala mer så det går bättre för oss, och det vill inte de.** Och i USA hade de [bankerna] räknat ut själva att det blir billigare att betala till det. (PSK2, kvinna)

När det gäller brev- och paketbiten finns det också lite mer optimism.

AK: Vad ser du framför dig?

IP: Jaa, vad jag ser framför mig /skrattar lite/... **jag ser framför mig folk med datorer höll jag på att säga, men sen finns det säkert nåt annat, nån annan teknik.** För jag vet bara för x antal år sen så tänkte jag: tänk om man kunde ha ett informationssystem i kassan där jag kunde direkt... /... / Och det kan jag ju idag. Och det var ju rätt många år sen jag tyckte det i och för sig. Då hade man ju fortfarande alla pärmar man skulle gå och leta i. /Jag instämmer/ /... / Så... /funderar/ Jaa, fast utveck- **Näe förresten, utvecklingen kanske inte kommer att gå så fort ändå**, för att... Den går ju i språng hela tiden. Och... företagen som producerar grejer, de kommer ju fortfarande att producera liknande saker naturligtvis /... / **Man märker ju också att företagen vill ju ha med människor att göra, för de vill ju prata med folk, de vill inte bara prata med en maskin.** Så... Det kommer att finnas kvar nånting liknande, men... Men med en kanske lite annan teknik än idag. /... / För **trots allt, under mina trettio år, även om utvecklingen har accelererat så har det funnits säljare hela tiden** /... / **Så det kommer att finnas sådana saker fast de kanske jobbar på ett annat sätt, med en annan teknik, men de kommer att finnas...** tror jag. (PPC12, kvinna)

En övergripande kontinuitet som framträder i båda yrkena gäller själva service- rollen: att man ger service även om exakt *hur* och *till vilka* har förändrats mer eller mindre under årens lopp.

<sup>173</sup>Förutom Postmuséums insamlingar Postfolkets årsböcker, Salzer (1995), Holmgren (2000).

Hur man ser på sitt yrkes historiska, nutida och framtida villkor är, för både sekreterare och kassörer, ofta tätt sammanflätat med demokratiserings- och teknikutvecklingsberättelser. Detta tas upp även i senare kapitel, men jag vill här särskilt betona en sak som märks i många av kapitlets intervjuutdrag och som har att göra med dessa berättelsers delvis olikartade och motstridiga, delvis sammanfallande och ömsesidigt förstärkande karaktär. Berättelser om arbetslivets och samhällets demokratisering är huvudsakligen tillbakablickande: de fäster uppmärksamheten på hur auktoritärt och hierarkiskt det kunde vara förr – och hur långt man kommit sedan dess – men har inte så mycket att säga om hur framtiden kommer att se ut. Berättelser om teknikens utveckling å sin sida är framför allt framåtblickande. Även om de kan vara nog så utförliga i beskrivningen av äldre tiders arbetsredskap m m ligger tyngdpunkten vanligtvis på den förväntade fortsatta och framtida utvecklingen. Som antytts tidigare tenderar *båda* berättelserna (i sin dominerande form) att motarbeta administrativ service: man bör vara positiv till och så långt man kan tillägna sig ny teknik även om den betyder slutet för ens nuvarande arbetsuppgifter eller hela yrket (den “kommer” ju ändå oavsett vad man tycker), och var och en bör i idealfallet klara så mycket som möjligt själv (det är i princip negativt eller åtminstone problematiskt att förlita sig på eller vara beroende av andras service). Just på den här punkten tenderar också berättelserna – liksom demokratiserings- och teknifieringsambitioner mer allmänt – att sammanfalla och förstärka varandra.

Förhållandet till förändring resp. kontinuitet är sammanfattningsvis, som framgått här och tidigare, splittrat och tvetydigt (både om man ser till det individuella och det kollektiva planet). Intervjupersoner inom båda yrkena, kvinnor såväl som män, äldre såväl som yngre, är ofta noga med att framhålla sin principiella framstegs-, utvecklings- och förändringsvilja. Att ha varit länge i samma yrke, kanske t o m på samma arbetsplats, kan uppfattas som lätt genant. En sekreterare i en gruppintervju med ca trettio års erfarenhet säger t ex att “man nästan *skäms* för hur länge man har jobbat”, vilket följs av spridda skratt och instämmande mummel från övriga deltagare. Flera intervjupersoner (liksom flera personer som skickade in berättelser till TAM och Postmuséum eller vars röster återges i andra studier om dessa yrken från 1990- och det tidiga 2000-talet) betonar att det är viktigt att det “händer något”, att det inte “står still”, att inte stagnera och liknande (se även diskussionen om karriär m m i 9.5).

/J/ag tycker det är roligt att ta ansvar. Alltså att man försöker klara av uppgifterna. Jag har varit lite blyg för det – inte vågat – man tror sig oftast inte kunna klara av en viss sak och då... ja, då stannar man också i utvecklingen ibland va. /... / Man ska inte ha för höga planer men... lite så man får jobba lite, så inte allting bara flyter heller riktigt. Det blir väldigt bekvämt att bara flyta med, men det är ju mera utvecklande /*här kommer vi in på ett sidospår en stund*/ Att man då får genomgå vissa svårigheter ibland... det kan vara nyttigt! (PSK10, man)

/D/et är viktigt för mig att få omväxling och det är viktigt för mig att lära mig nya saker. Händer det ingenting, då blir jag uttråkad, då slutar jag... (LS8, kvinna)

Samtidigt framhålls – inte sällan av samma personer – en trötthet och irritation över “onödiga”, illa planerade eller alltför tätt återkommande omorganisationer, rutinförändringar, budgetåtstramningar, teknikomläggningar, chefsbyten osv. Här finns

med andra ord också öppningar både för att slå vakt om kontinuiteter och för andra slags förändringar än de som kanske vanligtvis aktualiseras i yrkesutövningen.

## 8.7 Sammanfattning och fördjupning

Detta kapitel har behandlat förhållningssätt till yrkenas "ramvillkor", dvs de övergripande förutsättningarna för yrkesutövningen på såväl organisations- som samhällsnivå. Liksom i föregående tre kapitel har jag intresserat mig för vad som anses kontroversiellt, positivt, negativt, neutralt. Jag har också fokuserat på uppfattningar om inflytande och påverkbarhet samt om yrkenas förändringar, kontinuiteter och framtid. Ambitionen har varit att ringa in sådant som är av särskild betydelse ur identitetssynpunkt. Jag ska här göra en kortare rekapitulation, där jag också berör frågan om närhet och likhet, innan jag vidareutvecklar resonemanget ytterligare något inför avhandlingens avslutande del.

*Plats och placering* spelar kanske framför allt en viktig roll i identitetsskapandet som hållpunkter för historieskrivningen. Oaktat yrkenas stora skillnader i förutsättningar finns i båda två en repertoar av berättelser om "hur det varit" i de här avseendena – gärna med betoning på tuffa men hårdande och sammansvetsande förhållanden. Aktuella villkor och framtida förhoppningar eller ambitioner på området bedöms ofta utifrån denna historia. I termer av närhet och likhet handlar det mycket om hur likhet i villkor kan användas/åberopas för att överbrygga bristande närhet inom en yrkeskår. Sammantaget är det ett tema som tycks framkalla lika mycket av nostalgi som av nya visioner och kampanda (vilket i och för sig inte behöver stå i motsats till varandra).

Läkarsekreterarna betonar den oförtjänt dåliga lönen så till den grad att yrkeskåren kan sägas ha en kollektiv identitet just som "låglönegrupp" – något som kan vara kombinerat med en viss uppgivenhet men också med en stark vilja att uppvärdera yrket i andras ögon. För både sekreterare och kassörer gäller dock att *individualiseringen* av lönen är en källa till ambivalens och oenighet. Även om principen framstår som ganska halvhjärtat genomförd är det svårt att tolka det hela annorlunda än att individuella löner verkar destabiliserande av den kollektiva yrkesidentiteten åtminstone på arbetsplatsnivå. Det kan uttryckas i termer av att likheten i villkor minskar. Det handlar också om att även om man till namnet är sekreterare eller kassör som innan kommer det i praktiken att delvis innebära något annat än tidigare – något som dock ofta också går hand i hand med en omformuleringsprocess där saker ges nya etiketter inkl. att man i samband med lönesamtal mer eller mindre tvingas definiera sig själv och det egna arbetet med nya termer (= man försätts i en ny subjektposition).

Krav på speciella kläder i arbetet är inte aktuellt för alla läkarsekreterare men däremot (vid tiden för intervjuerna) för all postkassapersonal. Kläder handlar återigen om ett likhets- och olikhetsskapande villkor som lätt låter sig användas för att avgränsa den egna yrkesgruppen från andra kategorier (och också för att skilja arbete från fritid) – något som många framför allt kassörer beskrev positivt så länge inte kontrollen på den här punkten går för långt. Här hör det som sagt till saken att läkarsekreterare sticker ut från övrig personal på sin arbetsplats om de till skillnad från denna *inte* bär särskilda sjukvårdskläder, vilket kan vara på både gott och ont

– dvs på den här punkten är en avgränsning enligt yrke inte nödvändigtvis alltid att föredra framför att väl synligt ingå i det större värdkollektivet.

Vad gäller *utbildning* är två analytiskt separerbara men i praktiken nära sammanhängande underteman särskilt framträdande: utbildning som löne- och statushöjare (framför allt genom teoretisk/formell kunskap men också genom att utbildning kan öka den praktiska kompetensen) resp. som grund för självförtroende, yrkesstolthet, engagemang och sammanhållning (och därmed en potentiell maktbas). Medan det förra har mest att göra med hur *andra* bedömer – eller hur man vill att de ska bedöma – yrket och dess utövare (extern kategorisering) har det senare mest att göra med hur man uppfattar *sig själv(a)* (identifikation). Kärnpunkten är att en utbildning som av både en själv och andra bedöms som god utgör en bas (åtminstone potentiellt) för hög värdering i ordets *alla* bemerkelser. Förekomsten av någon form av standardiserad yrkesutbildning är uppenbart något som främjar likhet och delvis också närhet. Här har läkarsekreterar- och kassörsyrkena rört sig i helt motsatta riktningar, vilket avspeglas i hur intervjupersonerna berättar om historia, nutid och framtid i det här avseendet. Där kassörer med saknad och ilska ser tillbaka på sin tidigare utbildningsmässiga grund och den gemensamma yrkesstolthet och status den gav ser många sekreterare fram emot en ny tid med *mer* av utbildningsbaserad gemenskap, yrkesstolthet och status. I båda yrkena förhåller man sig dock till samtida diskurser om värdet av formell (högre) utbildning.

*Teknik* figurerar i olika roller: som arbetsredskap, rationaliseringsshot, utvecklingsmöjlighet och sist men inte minst “obevekligt framtidsöde”. *Ekonomi* figurerar på liknande sätt såsom yttre hot (om nedskärningar etc), inre åtagande (dvs ett område för konkreta arbetsuppgifter) och sist men inte minst som “nutida ofrånkomligt men inte odiskutabelt villkor”. I båda yrkena finns ett slags allmänt omfattad berättelse om ett ekonomiskt hårdnande organisations-, arbetslivs- och samhällsklimat, men denna tycks övertrumpas av den på samma sätt allmänt omfattade berättelsen om teknikens frammarsch (som den också delvis är sammanflätad med).

Vad gäller *möjligheter att påverka och välja* är återigen situationen mycket olika för de två yrkena. Vad som beskrivs som stort, litet, bra eller dåligt utrymme för (val)frihet, inflytande osv varierar dock stort även mellan intervjupersoner vars yttre villkor kan tyckas väldigt lika. Möjligheten att använda sin erfarenhet och kompetens på något konstruktivt sätt verkar dock ofta vara den springande punkten för vad som beskrivs som frihet och inflytande, och här ger servicerollen i sig ett visst spelrum. För båda yrkena gäller grovt sett uppfattningen att ju längre ner i beslutshierarkin man vänder sig, desto större möjlighet att få gehör. Politikens och organisationsledningens beslut är inte så mycket att göra åt, och många är därtill skeptiska till fackets förmåga (inte minst då centralt) och poängterar hur dess makt har minskat gentemot arbetsgivarna de senaste decennierna. Istället framstår det ofta som naturligare, enklare och effektivare att vända sig till nära chefer, ingå i projektgrupper och liknande på arbetet, eller försöka påverka på diverse informella och implicita sätt. Detta motsvarar att förlita sig på en sorts allmän närhetsprincip (dvs som kan innefatta alla på arbetsplatsen) samt på individens egen förmåga mer än på likhet och solidaritet inom yrket. Det är också relevant att se hur berättelserna om demokratisering, teknik och ekonomi kommer in i bilden här. Det finns en intressant motsättning mellan framför allt demokratiserings- och teknikberättelserna: medan demokratiseringen allmänt anses ha lett till ökad frihet – inte minst

för att bundenheten vid hierarkier liksom rädslan för chefer och liknande auktoritetspersoner fallit bort – uppfattas tekniken i allmänhet som något tvingande som “kommer” på gott och ont och som man inte kan eller bör göra så mycket åt annat än omfamna efter bästa förmåga. Snarare än som en paradox kan man tolka detta som att tekniken/den tekniska utvecklingen i viss mån övertagit rollen som övergripande auktoritet i arbetslivet. Ekonomiska överväganden, beslut och förändringar accepteras dock inte fullt lika lätt som tekniska sådana, och dessa två slags överväganden, beslut och förändringar är till yttermera visso ofta sammanflätade. Som jag noterade i 8.3 finns det en viss kritisk potential här, en trötthet på ekonomins plus teknikens alltför stora överhöghet som spelar in i upprätthållandet eller skapandet av alternativa identiteter och identitetsberättelser (jmf etikspåret och diskussionen om krockar mellan olika rationaliteter i kap. 6). Det är ofta just i talet om teknik och ekonomi som “krispunkter” återfinns i materialet, och det är ofta här konfliktlinjer och antagonismer mellan olika diskurser, rationaliteter och identiteter blir som tydligast. Samtidigt framstår förkovran inom teknik och ekonomi (i synnerhet för läkarsekreterarna) som en väg att öka eller återta inflytande och makt.

Berättelser om arbetslivets och samhällets demokratisering är huvudsakligen tillbakablickande men har inte så mycket att säga om framtiden. Berättelser om teknikens utveckling å sin sida är framför allt framåtblickande. Båda spelar centrala roller i sekreterarnas och kassörernas reflektioner över *yrkenas framtid och vad som är sig likt resp. vad som förändrats*. Båda tenderar också att (åtminstone i sin dominerande form) “arbeta emot” administrativ service och sammanfalla och förstärka varandra på den punkten. Sekreterarnas och kassörernas förhållande till förändring resp. kontinuitet är hur som helst tvetydigt och även här kan man se en öppning för de ovannämnda alternativa tolkningarna och identitetsberättelserna.

I slutet av kapitel 5 sammanfattade jag läget på följande sätt: medan sekreterarna i hög grad kan bygga vidare på redan existerande arbetsuppgifter och identitetsmodeller (mot en bakgrund av kontinuerligt utbyggda formella föreskrifter, jmf 4.1), så tvingas kassörerna försöka jämka samman en yrkesidentitet på grundval av resterna av tidigare arbetsuppgifter (mot en bakgrund av återbyråkratisering och återcentralisering). I 4.2.2 betonade jag hur yrkena av mer officiella instanser framför allt erbjöd(it)s en expert- eller professionaliserad resp. en marknadsanpassad identitet, vilka båda kan ses som moderna/moderniserande identiteter. Dessa beskrivningar kan nu tas ytterligare ett steg.

Kassörernas situation vid tiden för intervjuerna kan sammanfattas som att arbeta i ett akut hotat, de facto krympt och splittrat yrke. Det identitetsproblem de ställts inför – och som dessutom är relativt nytt för dem – är framför allt huruvida de ska anamma vad man kan kalla för en “avvecklingsidentitet” vad gäller yrket, dvs att fullt ut acceptera och medverka till *avvecklingen* av något som tidigare utgjort en del av ens liv (oavsett hur man nu förhållit sig till denna del). Läkarsekreterarnas situation vid samma tid kan å sin sida sammanfattas som att arbeta i ett latent hotat men försiktigt expansivt yrke. Deras identitetsproblem – som i och för sig inte är lika nytt för dem – gäller framför allt huruvida de ska anamma vad man kan kalla för en “utvecklingsidentitet” vad gäller yrket, dvs att omfamna ett förhållningssätt där den aktiva (och framtidsinriktade) *vidareutvecklingen* av arbetsuppgifter, befogenheter, utbildning och hela yrkesrollen står i centrum.

Ett ytterligare problem är emellertid att gränsen mellan utvecklings- och avveck-

lingsidentitet är tämligen flytande, särskilt om man ställs inför ständigt nya förändrings- och anpassningskrav från arbetsorganisationen osv.<sup>174</sup> Något som kassörerna fick erfaras om 1990-talet. Den säljaridentitet som Postens ledning börjat förespråka vid mitten av 80-talet kan (liksom den även dessförinnan gradvis utökade yrkesrollen) bäst beskrivas som en utvecklingsidentitet, varefter ledningen efter något decennium övergick till att verka för att de skulle införliva uppfattningen om en stor del av tjänsterna och så småningom hela postkassörsyrket som ett utvecklingsprojekt – vilket *samtidigt* var knutet till en uppfattning om en nödvändig och i mångt och mycket (särskilt vad gäller de tekniska, marknadsinriktade och individualiserande sidorna) positiv anpassning i linje med nya utvecklingsmöjligheter i arbetslivet och samhället. Inget garanterar att inte läkarsekreterare allt mer kan komma att möta en liknande situation inom sina respektive arbetsorganisationer. Deras officiellt förespråkade version av utvecklingsidentitet har ju också som tidigare nämnts till stor del uppkommit för att föregripa och undvika den sortens situation. Frågan är då om en utvecklingsidentitet av 2000-talssnitt kan ge tillräckligt stöd för en ur *yrkeskollektivets* (till skillnad från arbetsorganisationens) synvinkel konstruktiv gemenskap när det gäller att främja närhet och likhet och, i den mån närhetsfaktorerna brister, ta fasta på likheterna.

---

<sup>174</sup> Detta förhållande kan kopplas till Chris Greys och Christina Garstens (2001) tes om föränderlighet etc. som legitimerande och förtroendeskapande identitetsalternativ i ett arbetsliv präglad av "postbyråkratiska" ideal). Föränderlighet, flexibilitet och rörlighet har enligt dem paradoxalt nog kommit att betraktas som en grund för stabilitet och förtroende och blivit ett väletablerat fokus för identitetskapande (jmf 2.4.3). Det kan vidare ses i ljuset av såväl Lysgaards (1961) diskussion om det teknisk/ekonomiska systemet som Giddens' (1991) resonemang om dekvallificering, rekvalificering och tilltro till abstrakta system.



## Del IV



## 9 OM HUR YRKET AVGRÄNSAS OCH VÄRDERAS

Gränsarbete är något som alla yrkesutövare bedriver dagligen i sin verksamhet bland annat för att bestämma en arbetsdelning. Gränsarbete bedrivs på alla nivåer från enskilda yrkesutövare på arbetsplatserna till de företrädare som har till uppgift att ta tillvara yrkesgruppers intressen. På alla nivåer får yrkesutövare dessutom ta konsekvenserna av andras gränsarbete i form av andras anspråk på vem som ska göra vad. (Liljegren 2008:8)

Detta kapitel tar upp en del aspekter av materialet som inte behandlats tidigare, men innebär också en sammanfattning och mer ingående analys av något som löpt som en tråd genom alla de empiriska kapitlen: hur läkarsekreterare och postkassörer skapar identitet genom olika slags gränsdragningar mot andra, t ex genom att poängtera den egna noggrannheten gentemot andras benägenhet att slarva; avvisa vissa slags förväntningar på service; försvara och uppvärdera vissa arbetsuppgifter och försöka avhända sig och nedvärdera andra; utnyttja lokalernas, de tekniska hjälpmedlens etc. utformning; och så vidare. Det är av förklarliga skäl det kapitel där jag mest ingående tar upp förekomsten och användningen av olika identitetsgrunder, och därmed det viktigaste för att besvara frågeställning 3. I det första avsnittet (9.1) tar jag upp hur sekreterare resp. kassörer *själva* avgränsar och värderar sitt yrke såväl status- och klassmässigt som i förhållande till andra yrken och verksamheter, patienter resp. kunder, "fel" sorts yrkesutövare, olika arbetsuppgifter etc. Jag går också in på den mer personliga sidan av saken: hur man avgränsar och värderar yrket/arbetet i förhållande till privatliv, familj, fritid osv (vilket bl a även inbegriper hur man ställer sig till karriär). Dessutom diskuterar jag något som oundvikligen alltid finns med i bakgrunden: hur man uppfattar, och reagerar på eller hanterar, *omgivningens* sätt att avgränsa och värdera yrket. Det andra avsnittet (9.2) innehåller sammanfattande och fördjupande diskussioner dels om hur (med vilka medel och med hänvisning till vad) olika slags gränser dras kring yrket/yrkesutövningen och vilken roll kön, klass, modernhet, etnicitet osv spelar i detta; dels om hur man tolkar dessa gränsdragningar och deras resultat, inte minst då i yrkes- och professionssociologiska termer.

### 9.1 Gränsarbete bland läkarsekreterare och postkassörer

#### 9.1.1 Andra yrken och verksamheter som referenspunkt

Detta är något som framträder väldigt tydligt och ofta tas upp (även) spontant i olika sammanhang både i mina intervjuer och annat material. Det ligger på sätt och vis i sakens natur eftersom yrken i hög grad definieras, avgränsas och värderas just i förhållande till varandra (jmf bl a Flisbäck 2008; Flisbäck 2010; Liljegren 2008;

Ulfsson 2006:13f). Det intressanta är här *vilka* yrken och verksamheter läkarsekreterare och postkassörer definierar sig i förhållande till, och *på vilket sätt*.

*Läkarsekreterarna* har främst sjuksköterskor och läkare samt undersköterskor och i viss mån kanslist/receptionspersonal som referenspunkt. Men även annat sekretär- och kontorsarbete (där jämförelserna vanligtvis utfaller till det egna, mer omväxlande och människoinriktade yrkets fördel), och för dem som har dataansvar ligger det dessutom nära till hands att referera till IT-yrken.

Förhållandet till läkarna är lika centralt som motsägelsefullt, mångbottnat och historiskt belastat. Det är dem man alltid främst arbetat åt och till stor del fortfarande gör; därtill är det en kategori som står avsevärt högre i organisationshierarkin. Här finns en stor spännvidd från att tala om "Min doktor" (som kan beskrivas som en i princip jämbördig kollega och vän eller mer som en tankspridd hjälpbehövande överordnad) till "Dom" (anonyma vitrockar som kanske inte ens hälsar och helst sitter för sig själva i lunchrummet) – mycket beroende på arbetsplatsens typ och framför allt storlek men inte enbart detta. Tidigare kapitel och citat har gett åtskilliga exempel på dessa relationer (jmf även Nilsson 2006). Som framgick i kap. 6 är lite överseende inkompetensförklaringar vanliga, och det gäller antingen relationerna mellan sekreterare och läkare är goda eller ej. De går helt enkelt ut på att betona att man som sekreterare kan och vet mycket som *de* inte kan och vet – vilket kan vara ett försvar för det egna yrket och arbetsuppgifterna sådana som de är lika väl som ett avstamp för att ta dem vidare, kanske in på andra yrkens nuvarande områden. I det här sammanhanget bör noteras att i och med den digitala dikteringen blir faktiskt sekreterare och läkare konkurrenter om ett (för sekreterarna) centralt arbetsmoment på ett sätt som inte förekommit tidigare.

*/V/i har mycket kunskap, men frågan är hur vi ska få fram de kunskaperna, hur vi ska använda dem, på den medicinska sidan så att säga. Och även när det gäller tekniken. /... / Vi kan ta över mycket av läkarnas jobb, vi kan ta över mycket av sköterskornas jobb... eftersom vi kan det, minst lika bra som de. Och gör vi det, då har vi en framtid där alltså. Om vi tar deras bitar. Men idag är det tvärtom, de tar ju våra bitar. Och låter vi dem göra det, ja då sitter vi där sen. (LS7, kvinna)*

Den verkliga brännpunkten är förhållandet till sjuksköterskorna där det generellt förekommer mycket av diskussioner, rivalitet och gränsbevakning vad gäller arbetsuppgifternas fördelning och hur yrkesrollen ska utvecklas.

*IP: /O/ch det är det som alltid har varit lite **kamp** mellan läkarsekreterare och sjuksköterskor, att vi tycker att de gör för mycket administration. Men numera är det så mycket administration som hör till varje jobb, så nu är det nästan svårt att särskilja.*

*Jag frågar om det förekommer likadant med andra yrkesgrupper, att det är lite kamp eller konflikter eller diskussioner om vem som ska göra vad.*

*IP: Nej det är just läkarsekreterare och sjuksköterskor, för att – förut har det i alla fall varit så att **om en sjuksköterska vill avancera så blir hon administratör**. Det är väldigt vanligt. Då får hon skrivbordsjobb. Och då tycker vi att det är **vårt jobb**. Medan vi... vi har inte så mycket betalt som hon får då. (LS1, kvinna)*

Sköterskor dokumenterar ju väldigt mycket, jag brukar säga att **de överdokumenterar egentligen**, och de **försöker ju lasta över en del på sekreterarna**, men det är ju... **fel arbetsuppgifter**. Delvis så ska de göra då **andra**, administrativa uppgifter, men... /... / och det är ju det att de **måste** göra det, men **de slarvar** med det för att de... bryr sig inte så mycket om det för att de inte tycker om det. Och **då** kan det bli detta att **sekreteraren får gå och städa upp lite efteråt**. Så att det kan finnas lite... inte konkurrens, men ändå lite motsättningar, att man har synpunkter på de andra kategorierna, att... **de gör inte det de ska göra**. (LS13, man)

Ibland handlar det om att behålla eller ta till sig attraktiva arbetsuppgifter, ibland om att slippa undan oattraktiva sådana (jmf även kap. 5), men konfliktpotentialen är densamma. Även om rivaliteten mellan dessa två yrken måste sägas utgöra ett ganska centralt inslag i läkarsekreterarnas kollektiva identitet betyder det dock självklart inte att förhållandet mellan sekreterare och sköterskor är problematiskt alltid och överallt.

Undersköterskorna används ofta som negativ jämförelsepunkt i meningen att man anser att man som sekreterare behandlas på ungefär samma löne- och statusmässigt låga nivå som dem (jmf Hertting m fl 2003). I den mån receptionspersonalen nämns är det främst som en kategori som inte har samma formella (skriv)kompetens som sekreterarna och som utför arbetsuppgifter som ur sekreterarsynvinkel visserligen inte är särskilt statusfyllda men bidrar till en fysiskt och även socialt och psykiskt varierad arbetsmiljö och också uppskattas av många (se åter kap. 5) varför det ändå kan förekomma vissa spänningar kring arbetsfördelningen mellan yrkena..

*Postkassörerna* har framför allt bankerna och dess personal som återkommande referenspunkt. Det finns en mycket lång tradition av att jämföra sig med och på olika sätt avgränsa sig gentemot bankkassörer/banktjänstemän i fråga om lön, kunskaper, status, stil osv., vilket inte är konstigt med tanke på att bankservice i så stor utsträckning ingått i arbetet. Kontentan kan sammanfattas som att "de" visserligen alltid ansetts lite finare men att "vi" kan (eller åtminstone har kunnat) lika mycket som dem och dessutom på gott och ont alltid varit mer tillgängliga för den bredare allmänheten. Detta kommer jag närmare in på i avsnittet om status och klass. Här nöjer jag mig med ett illustrativt citat där sammanhållningen mellan postkassörer understryks och delvis förklaras genom att deras vardagligare, jämlikare stil kontrasteras mot bankkassörernas "finhet":

AK: Hur tycker du sammanhållningen är mellan kassörer, rent allmänt?

IP: Jo men jag tror att den är väldigt bra. Jag tror det är... väldigt god sammanhållning.

AK: Vad tror du det beror på?

IP: Man svetsas nog ihop. Jag vet inte vad jag ska tro, men... /funderar/ Jag tycker det fungerar bra – vi har ju ofta folk som kommer in och jobbar, tjejrna som är ute i det här projektet 58+, och de har ju varit postkassörer också förut och de... Nej, det fungerar så bra när de kommer... så **det måste vara något särskilt med postkassörer**. /skrattar lite/

AK: Du har liksom ingen uppfattning om vad det särskilda skulle...

IP: Näe... **Man är nog ganska alldaglig, kanske. Ingen är förmer än den andre**, eller... Det kan vara nåt sånt då. Man är lite... **inte så fina som bank-**

**personalen vet du.** Inga högklackade skor och inga rödmålade naglar kanske och så. (PSK4, kvinna)

Närheten till bankyrket vad gäller arbetsuppgifter öppnar samtidigt en möjlighet att identifiera sig med det snarare än med postyrket. Detta fungerade på ett sätt på 1980- och särskilt 90-talet (mest en sorts intern avgränsning mellan kassörer med olika ansvarsområden men även ett möjligt yrkesalternativ att söka sig till) och på ett lite annat sätt i och med den stora organisationsomläggningen: det sågs vid tiden för intervjuerna fortfarande som ett tänkbart yrkesalternativ men nu mer som en påtvingad utväg pga uppsägningar och att Posten inte tar tillvara den resurs kassörerna menar sig utgöra.

De tar inte vara på kompetensen hos kassörerna. Vilket jag tycker är väldigt synd. /... / Det är ju väldigt många gamla jobbkompisar och så som jobbar på SE-banken och Nordea osv. Nordea vet jag inte om jag skulle tycka var nån höjdare, men SE-banken verkar ju satsa på sina kassörer idag. Det går ju tillbaks lite så där, som Posten var en gång i tiden. De [kassörerna] är ju liksom deras ansikte utåt och det har de ju upptäckt. (PSK3, kvinna)

Även "snabbköpskassörskor" (särskilt SK-kassörerna) och brevbärare (särskilt Pc-anställda) figurerar som jämförelsepunkter, mest i negativ mening vad gäller kompetens och status. Uttrycket "levande bankomater" som SK-kassörer använder om sig själva säger en hel del om hur de uppfattar kassöryrkets förändring: den närmast liggande referenspunkten är inte längre nödvändigtvis ett annat yrke utan en maskin.

Och så lärde man upp ICA-personalen istället, och så kastade de ut... många fick ju gå ifrån Posten helt och hållet då va /... /. Så **man kastade bort den kunskapen som ändå fanns**, den heltäckande kunskapen /... / Många fick gå, och många fick vara kvar och inte utnyttja den kunskapen och vi säger... de [på Kassaservice] säger själva att "**vi är levande bankomater**" – det är ju en egen benämning på det. (PPC13, kvinna)

Slutligen figurerar städ- och renhållningsyrken som en sorts allmän undre gräns för både kassörer och sekreterare – vilket är helt i linje med hur sådana yrken brukar bedömas (Ulfsdotter Eriksson 2006; Svensson & Ulfsdotter Eriksson 2009; jmf även Aurell 2001 och Flisbäck 2010). När mina intervjupersoner i olika sammanhang kommer in på rangordningar mellan yrken på arbetsplatsen eller i samhället tas gärna städerskor, sophämtare osv. som exempel på yrken allra längst ner. Ofta innebär detta att man rangordnar dem klart under det egna yrket, gärna med något tillägg om att sådant egentligen inte spelar någon roll utan att det är människan och inte hennes arbete, titel eller position som räknas. I vissa fall menar man sig dock inom båda yrkena bli (orättmätigt) behandlade och betraktade som på samma låga nivå som dessa.

### 9.1.2 Chefer och ledning som referenspunkt

Chefs- eller arbetsledarrollen är förstås också något man förhåller sig till inom båda yrkena. Dels i form av specifika personer eller en specifik kategori ("vår chef", "dom däruppe" osv). Dels som möjlig eller omöjlig, eftertraktad eller icke eftertraktad alternativ eller kompletterande position. För att börja med det sistnämnda: även om

flera intervjupersoner framhåller betydelsen av att det finns möjligheter att avancera inom yrket och beklagar bristen på sådana så är det också påfallande många, antingen de har egen erfarenhet av att vara i arbetsledande ställning eller ej, som betonar nackdelar med här sortens positioner jämfört med sin nuvarande yrkesroll (jmf Flisbäck 2008; se vidare 9.1.5).

**Kommer man högre upp så träffar man inte kunderna på samma sätt.** Så jag har aldrig haft några planer på att avancera uppåt. Lite bredvidjobb har man väl försökt att ta till sig, personalplanering och lite sånt, men annars så... **kassan är rolig alltså.** (PSK4, kvinna)

Att vara arbetsledare var inte min melodi. /jag undrar varför/**För det första fick man inte vara på avdelning** och det var just det där sjukhusgrejen som hade intresserat mig, **och så sitta där och vara klämd emellan kraven** uppifrån och... kraven – jag kände mig så ensam! (LS9, kvinna)

Detta kan ses som ett sätt att distansera sig från kategorin chef/arbetsledare och därigenom avgränsa och uppvärdera den egna gruppen. Det mer öppna sättet att distansera sig från (högre) chefer genom att hänvisa till bristande verklighetskontakt, okunskap om yrkets situation, högfärdiga manér osv hos dem "däruppe" är också vanligt förekommande som vi sett i tidigare kapitel. Men det är även ganska vanligt att man talar om i synnerhet nära chefer men även högre sådana på ett sätt som tonar ner skillnaderna i förhållande till det egna yrket. Inte sällan är detta kopplat till någon version av berättelsen om arbetlivets och samhällets demokratisering. Det kan gälla relationsmässigt på arbetsplatsen eller i hela organisationen; det kan gälla arbetsuppgifter och kompetenskrav; eller hur man ser på sin egen eller hela yrkets framtid (jmf även kap. 8). För läkarsekreterarna tillkommer det faktum att ens närmaste chef, beroende på arbetsplatsens typ och storlek, kan vara en sjuksköterska eller en läkare men också en läkarsekreterare. Här finns alltså ännu en arena där gränserna och relationerna mellan dessa yrken aktualiseras, som framgår av följande kommentarer.

Sen har vi ju en egen chef, och det är vi väldigt glada för – alltså hon är läkarsekreterare i botten då. /... / Förut har... på de flesta ställen har man nog en sjuksköterska. Och det kan vara jättebra, det är inte fel på dem, men de har ingen förståelse för riktigt vad vi gör. (LS5, kvinna)

[Det är viktigt att läkarsekreterare försöker] ta andra arbetsuppgifter eller kompetenshöja sig i nånting, administration, jag menar – en läkarsekreterare skulle mycket väl kunna vara en vårdcentralföreståndare egentligen /... / Likadant vårdcentralschef, det behöver inte vara en läkare som är det egentligen. (LS2, kvinna)

### 9.1.3 Sammanhållning och gränsdragningar inom yrket

Hur man avgränsar sitt yrke handlar bl a om vilka man känner samhörighet och har bra sammanhållning med (vilket var ett tema jag tog upp i intervjuerna), något som återigen berör om man identifierar sig med tex arbetsplatsen/organisationen snarare än med yrket och hur man förhåller sig till andra yrkeskategorier i ens närhet.

*Postkassörerna:* Utgångspunkten, som framgår av såväl mina intervjuer som annat företrädesvis lite äldre material, är en tydlig yrkesidentitet inom ramen för en övergripande och ibland (beroende på situationen) överskuggande identifikation med Posten som helhet, där man känner en bred samhörighet med alla "postisar" oavsett yrke. (Just beteckningen postis för "postanställd" är vanlig och används både om en själv och andra.) Före 1970-talet framstår yrkesidentiteten dock som ganska differentierad efter de olika befattningarna såsom postexpeditör, överpostexpeditör osv även om både kassaarbetet och det enskilda postkontoret fanns som möjliga gemensamma identifikationspunkter gentemot övriga delar av och yrkeskategorier inom Postverket. Med start i början av 90-talet påbörjades upplösningen av (förutsättningarna för) identifikation med Posten. Små budgetenheter, internfaktureringar osv infördes vilket många kassörer är kritiska till vad gäller överdrifter och negativa konsekvenser (se även Holmgren 2000; Salzer 1996). Till en början var nyordningarna åtminstone i princip främjande för identifikation med främst arbetsplatsen/enheten men även med det egna yrket eftersom man i allmänhet bara var kassörer inom varje enhet – dock med individualiserad lön och förväntningar på att mot bakgrund av den allt överskuggande säljfokuseringen ta särskilt ansvar för vissa arbetsuppgifter, vilket som vi sett inbjöd till motsättningar mellan mer resp. mindre försäljningsinriktade kassörer. Därefter kom den påbörjade utfasningen av bankservicen, samt yrkesuppdelningen som utgjorde den definitiva försvagningen av förutsättningarna för en gemensam kassörsidentitet och för SK-kassörernas samhörighet med Posten över huvud taget. Dock märks i intervjuerna att, även om förändringarna långt ifrån gått spårlost förbi på den här punkten, mycket av framför allt postkassörsidentiteten fortfarande levde kvar. Det framgår också att det var med ett stort mått av ovilja som det numera splittrade yrkeskollektivet tog eller höll på att ta farväl av de tidigare möjligheterna till en tydlig(are) identifikation även med organisationen. Detta gäller då särskilt SK-kassörerna. Pc-kassörerna kom ju i en delvis annan men inte mindre knepig situation eftersom de hade att välja mellan att identifiera sig antingen med brevbärarna, med den nya mer specialiserade Posten, eller med sitt gamla yrke. Olika varianter förekommer bland dem jag intervjuade. Men en lösning som allmänt verkar vanlig är att i någon mån och trots allt hålla fast vid den tidigare nämnda utgångspunkten: en "kassörer-inom-stora-Posten"-identitet där man i första hand känner samhörighet med sina nuvarande och tidigare kassörskollegor, i andra hand med alla "postisar" och postorganisationen som helhet (fastän mer som den var förr – eller skulle kunna vara om Posten valde en annan linje – än det tidiga 2000-talets reella organisation). Detta underlättas av att de allra flesta hade varit med väldigt länge. Man kände de flesta övriga kassörer såväl som många andra postanställda inom det geografiska området, var kanske fortfarande med i föreningen Postfolket och andra gemensamma arrangemang (och uttryckte saknad efter tidigare såväl postkontors- som yrkesövergripande julfester och liknande), umgicks inte sällan privat med andra kassörer etc.

AK: Hur är ert samröre med andra yrkesgrupper inom Posten i dagens läge?

IP: Tänker du på brevbärare och...?

AK: Ja, till exempel.

IP: Och åkeriet och det här? Joo, men det fungerar ju väldigt bra. Visserligen inte så att man träffar dem så ofta som man gjorde förut, för de är ju inte här.

Men åkeripersonalen kommer ju till oss, och de kommer ju in till Postcenter och lämnar så **man har ju den här goa jargongen kvar, som det var på den gamla goda tiden**. Brevbärarna ser man väl inte, men man hejar ju på dem, och man träffas... vi har ju mycket... **vi har ju en förening [Postfolket] som man är ute och åker med ibland och då är det ju alla inom det gamla med, om de vill. Och då träffas man ju, det är väldigt roligt.** (PSK4, kvinna)

*Läkarsekreterarna:* Yrkets stora arbetsmässiga och organisatoriska spännvidd jämfört med postkassörerna erbjuder fler möjligheter att avgränsa och värdera det på olika sätt även internt. Vad gäller samhörighet spelar det t ex stor roll var inom vården man arbetar. Företagshälsovårdens sekreterare har t ex lite annorlunda villkor och arbetsuppgifter än övriga, vilket gör att identifikationen med den övriga yrkeskåren ibland blir problematisk (något som också med jämna mellanrum framgått av insändare och artiklar i LSF:s tidning). Det är också skillnad på att vara kanske ensamarbetande sekreterare med mycket patientkontakt på en liten vårdcentral eller psykiatrisk mottagning, och att arbeta på sekretariat på ett storsjukhus med huvudsakligen andra läkarsekreterare omkring sig (för att ta två ytterligheter). Intervjupersoner av det förra slaget talar ofta om att de känner samhörighet och har bra sammanhållning med de flesta på arbetsplatsen oavsett yrke (och även med patienterna), att man är "som en familj" (på gott och ont), inkluderar läkare och sköterskor m fl när de talar om "kollegor", och liknande.

AK: Vilka känner man samhörighet med?

IP: **På en vårdcentral känner man det med alla. Det är som en familj.** Det är därför det är så svårt att sluta. Det är ju som inom psykiatrin, de sekreterarna jobbar ju väldigt många år oftast... slutar aldrig. (LS1, kvinna)

Ändå är det påfallande många som identifierar sig med arbetsplatsen/enheten oavsett hur denna ser ut, och också med vad man kan kalla vården som helhet (jmf Wiklund 2007). En illustration av detta är sekreterarna som betonar att de avsiktligt sökt sig just till vårdmiljön för att de trivs med att fylla en uppgift där (jmf t ex 4.2.1). När det gäller de större arbetsplatserna, framför allt på sjukhus, framträder däremot sällan en samhörighet med representanter för andra yrkeskategorier på samma sätt som på de små, antagligen helt enkelt för att den sortens samhörighet (och sammanhållning) i stor utsträckning är beroende av personlig kontakt. Det tar heller inte bort det faktum att man oavsett typ av arbetsplats om inte annat så på ett generellt plan (men ofta också när det gäller konkreta detaljer i det dagliga arbetet) håller på sitt eget yrke gentemot andra yrkeskategorier och chefer/ledning så som jag diskuterat ovan.

Avsnittets ämne har vidare att göra med vad man allmänt betonar (eller i högre grad skulle vilja betona) som sammanhållande och värdefulla faktorer.

Detta inkluderar bl a hur man ser på *yrkestitel*: vad man tycker att den bör betona eller signalera, om man alls tycker titeln är viktig etc. – ännu ett tema jag brukade beröra i mina intervjuer om det inte kom upp spontant. Av de två yrkena är titelfrågan definitivt mest aktuell och kontroversiell bland läkarsekreterarna. Inte minst tar ju SKTF och LSF med jämna mellanrum upp frågan om titelbyte, och många av intervjupersonerna har bestämda åsikter i denna segslitna fråga (även om de liksom kassörerna gärna tonar ner den *allmänna* betydelsen av vad en person har för titel:

att framstå som titelsjuk är knappast något eftersträvänsvärt). Man måste samman- taget konstatera att titeln *har* betydelse för läkarsekreterarnas yrkesidentitet, om inte alltid på det individuella så definitivt på det kollektiva planet. En av de främsta anledningarna att vilja byta är att "läkar-sekreterare" inte anses fånga in vad man verkligen gör numera utan att ett eller båda av beteckningens led ger en otidsenlig och missvisande för att inte säga negativ bild (såväl för dem själva som utåt). En annan viktig orsak är att man hoppas på att en ny titel kan leda till högre lön, högre status, att fler män söker sig till yrket och liknande. Det framhålls som problematiskt att titeln "sekreterare" är så starkt kopplad till kvinnor och en underordnad position (jmf även t ex Pringle 1993). På andra sidan finns de som menar att läkarsekreterare är en väl inarbetad yrkestitel som tillräckligt bra antyder vad arbetet handlar om, kanske t o m låter "fin", och som det i vart fall inte finns någon anledning att skämmas för eller överge.

AK: Är det viktigt vad man kallas?

Sara: Till viss del tror jag det. /*någon mumlar instämmande*/ Det är ju **den enda statusen vi har**. Ja, jag tror att de flesta känner så i alla fall.

Helen: Jag kan känna att jag tycker läkarsekreterare är **lite förlegat**. Jag tycker det låter lite töntigt /*skrattar lite*/.

Sara: I och med att man inte är sekreterare åt läkare enbart är det många som tycker att det är **missvisande** också.

Helen: Ja, man gör så mycket annat, och det finns så mycket andra uppgifter vi kommer att göra framöver. Då tycker jag att det blir lite fel.

/M/an får lite andra arbetsuppgifter, **man börjar kalla sig för något annat, så får man högre lön**. Men så länge man kallar sig för läkarsekreterare så är det ju liksom stopp då. Då får man inte den högre lönen. (LS1, kvinna)

IP: /M/an har ju många år nu på senare år försökt hitta något bättre... ord för det. Mycket för att en del tycker att läkarsekreterare det är liksom "här ska vi springa och passa på läkarna", att det är **lite nedvärderande**... att **man gör mycket andra arbetsuppgifter i dagens läge** naturligtvis. /... / Så visst har yrkesrollen förändrats, men... det har ju ändå inte kommit några bättre ord för det, eller, ja, något som har gått igenom. /.../

AK: Har du några synpunkter på den titeln?

IP: Näj, jag tycker... **den är så inarbetad**, så jag tycker det spelar ingen roll att det har förändrats... för **alla vet vad en läkarsekreterare är, hon jobbar med läkare, sköterskor, med annan medicinsk personal** /... / Ibland tycker jag bara man konstrar till det när man vill ändra titlar, för jag menar, det är ju ändå inte så att det är en felaktig uppfattning om vad man gör. (LS15, kvinna)

För postkassörerna framstår titeln däremot som något av en icke-fråga under den tid som studien främst behandlar. Inom Kassaservice hade man ju i all tyshet övergått till att bara kalla dem kassörer och vad gäller Postcenter har oklarheten varit stor på den här punkten. Detta var dock inget som åtminstone mina intervjupersoner brydde sig särskilt mycket om, och jag har inte heller sett, hört eller läst något annat under avhandlingsarbetet som tyder på att det skulle ha varit någon brännande fråga. Man kan dock notera de många vittnesbörderna, såväl i intervjuerna och

övrigt material som i andra studier, om den *tidigare* "titelsjukan" som florerade inom Postverket (liksom andra statliga verk) på den tiden innan postkassör blev den allmänna standardtiteln. Kanske var avskaffandet av den gamla titelfloran så effektivt genomförd i slutet av 1990-talet och början av 2000-talet att hela frågan vid det laget var stendöd – i ett läge när man annars kunde förväntat sig att den skulle aktualiserats bland de berörda. Självklart kan man säga att postkassörstitelns försvinnande inom organisationen ändå fick mycket påtagliga konsekvenser för yrkesidentiteten och dess förutsättningar. Som jag varit inne på tidigare handlade det ju faktiskt om att man splittrade och avskaffade en hel yrkeskår, och titelbytet var onekligen en del i detta.<sup>175</sup>

Avsnittets ämne inkluderar också hur man avgränsar och värderar olika kategorier och företeelser inom yrket. En viktig övergripande kategori i det här avseendet är "olämpliga" *yrkesutöware*. De tidigare kapitlen har gett rikliga exempel på detta. Det kan t ex handla om personer som inte är tillräckligt noggranna och serviceinriktade eller är det på "fel" sätt (jmf kap. 6); som inte klarar av eller är tillräckligt intresserade av att utföra alla eller vissa av de uppgifter som ingår eller kan komma att ingå i yrket (kap. 5 och 8); eller som man anser bidrar till yrkets och yrkesutövarnas osynlighet eller negativa synlighet (kap. 7). Här vill jag också lyfta fram något som flera läkarsekreterare tar upp – främst i samband med status – om "fel sorts folk med för dålig utbildning". Det handlar då om att människor på senare år blivit sekreterare inte av intresse för yrket utan av t ex arbetsmarknadspolitiska skäl (för att arbetsförmedlingen föreslagit det sedan man blivit arbetslös eller inte klarar sitt gamla arbete av hälsoskäl) och att det därtill anordnats för många bristfälliga läkarsekreterarutbildningar, med resultatet att personer som inte alls passar för jobbet kommer ut på arbetsplatserna. (Längre tillbaka i tiden verkar problemet med "fel folk" snarare handlat om "fina" flickor och fruar som kom in via kontakter och trodde att arbetet skulle vara lätt; jmf även om klass i nästa avsnitt.) Det finns även beslättrade uppfattningar bland kassörerna om Postcenterarbete som reträttplats för utslitna brevbärare och Kassaservicearbete som något vem som helst direkt från gatan kan, eller felaktigt anses kunna, utföra.

Nu är vi alltså på väg att lämna den sammanhållningsskapande sidan av avgränsandet (gruppidentifikation) och kommer allt mer in på den internt differentierande (kategorisering). Här aktualiseras också i hög grad de motsättningar mellan officiellt förespråkade och alternativa identiteter som jag ska återkomma närmare till i kap. 10.

Förutom att allt detta handlar mycket om *yrkeskompetens* och även *yrkesetik* – de som inte är eller visar någon vilja att bli kompetenta inom centrala områden och inte uppträder enligt yrkets formella och informella etiska regler på ett väl avvägt sätt riskerar att snabbt bli utdefinierade som olämpliga – så kommer oundvikligen mer allmänna (dvs ej begränsade till arbetslivet) identitetsgrunder som *kön*, *ålder*, *klass*,

<sup>175</sup>Postkassör har alltså varit den formella titeln, och i texten använder jag konsekvent den formen (precis som jag och så gott som alla arbetskamrater för övrigt också gjorde under min egen kassörstid). Många – kanske de flesta – utanför Posten är däremot benägna att säga postkassörska när yrket kommer på tal, vilket ju både avspeglar och understryker den stora andelen kvinnor. Några kassörer jag intervjuade var kritiska till att använda den feminina ändelsen, bl a för att det associerar till lågstatusyrket "snabbköpskassörska" (jmf 9.1.1 och nedan), men hur kvinnlig kassörer betecknar/betecknat sig själva tycks delvis också skilja sig åt mellan olika orter eller regioner.

*etnicitet, modernhet* in som värdeladdade gränsskapare. Detta har ju också märkts i tidigare empirikapitel, där jag i synnerhet haft anledning att lyfta fram hur genus och modernhet påverkar bedömningen av människor och företeelser inom yrkena. För att undvika upprepningar kommer dessa aspekters roll i den interna differentieringen att diskuteras utförligare i anslutning till den mer allmänt sammanfattande genomgången i 9.2.1. Klass tas dock upp lite närmare redan i nästa avsnitt.

#### 9.1.4 Status och klass

I det här avsnittet diskuterar jag hur läkarsekreterare och postkassörer ser på yrkets status och klass (klass här framför allt i bemärkelsen arbetaryrke eller medelklass/tjänstemannayrke). Två aspekter som har mycket med såväl avgränsning som värderande att göra och som jag brukade fråga direkt om i intervjuerna; den förra togs jämfört med den senare oftare upp även spontant och diskuterades mer "öppet" och statusaspekten får därför inleda.

Vad gäller *status* är det notervärt hur sekreterarnas och kassörernas jämförelser med andra yrken kommer in i bilden på ett sätt som kan relateras till och delvis stämmer väl överens med resultat från den tidigare nämnda yrkesstatusstudien från 2002 (Svensson & Ulfsson 2009; Ulfsson 2006). Många av de yrken de jämför sig med ligger t ex nära deras eget enligt studiens rangordning, vilket stämmer med iakttagelsen att specifika yrkens status tycks definieras genom att deras utmärkande drag bedöms i förhållande till statusmässigt ganska närliggande yrkens. Affärsbiträde, snabbköpskassör och vaktmästare, som postkassapersonalen 2004/05 ju ofta jämför det egna yrkets dåvarande uppgifter och status med, ligger t ex alla mellan plats 88 och 94 i rangordningen medan postkassör ska återfinns mitt bland dem på 89:e plats. Brevbärare rankas något högre (75) medan kassörernas högstatusreferens framför andra, banktjänsteman, kommer relativt högt upp på 35:e plats.<sup>176</sup> Det sistnämnda stämmer ju också bra med kassörernas egen uppfattning om hur framför allt andra bedömer dem i förhållande till bankpersonalen.

I intervjuer och annat material framträder också intressanta (om än tvetydiga) skillnader mellan yrkets status *inom* resp. *utanför* själva verksamheten eller organisationen. Dessa har en hel del att göra med att ett yrkes status delvis är beroende av vad andra känner till om det (jmf Ulfsson 2006:25; Berntsson 2006:222). Det har också att göra med att olika diskurser och berättelser – som direkt eller indirekt påverkar hur yrken, arbetsuppgifter osv värderas – gör sig gällande i olika kontexter. Därmed har det också att göra med vad yrkesutövningen rent konkret innefattar, liksom med yrkeskårens sammansättning.<sup>177</sup> Bland både kassörer och sekreterare råder delade uppfattningar om huruvida yrket har högre status inom organisationen/verksamheten än i övriga samhället (och hur detta har förändrats över tid). Vad gäller samhällsstatus kopplas den inte sällan till de två historiska

<sup>176</sup>Man kan dock fråga sig om placeringen blivit riktigt lika hög om yrket istället benämnts "bankkassör"... Någon motsvarande redovisning för läkarsekreterarna går inte att göra då yrket inte var med i statusstudien. Deras närmaste motsvarighet "kontorssekreterare" hamnade dock nära "undersköterska" (74 resp. 78 plats) vilket ju är i linje med hur läkarsekreterarna ofta jämför sin låga lön och status med undersköterskornas.

<sup>177</sup>Vad gäller det sistnämnda: yrkena består till stor del av medelålders kvinnor (45+), ofta med många år i yrket och kanske även på samma arbetsplats, relativt lågutbildade med dagens mått mätt – faktorer som ofta värderas negativt (dvs som lågstatus) av omgivningen men också av yrkesutövarna själva.

huvudtyperna av kontors- eller tjänstemannarbete: rollen som statstjänsteman resp. chefens (doktors) högra hand har tidigare gett status åtminstone i vissa sammanhang (jmf 4.2.1) men är numera istället ofta en statusmässig belastning. Här kommer också den aspekten in att ett yrkes status kan påverkas av statusen hos dem man har anknytning till, inte minst då vilka klienter ens arbete vänder sig till (jmf Abbott 1988:118; Einarsdottir 1997:23, 220f). Om läkarsekreterarna åtminstone historiskt sett har fått högre status genom sin nära koppling till läkarna så menar sig postkassapersonalen i viss mån alltid ha fått sin status neddragen (i vart fall jämfört med bankernas personal) då deras tjänster vänt sig till ett brett klientel, som på senare år dessutom blivit allt mer lågstatusbetonat.

IP: /... / Förut när vi var riktiga utbildade postkassörer, **om vi då jämförde oss med en bank så var ju det mycket finare och... mer kvalificerat och allt möjligt, tyckte ju folk att det var. Men sen om banken sökte folk, då ville de helst ha en postkassör för de var så välutbildade, de var duktigare än dem på banken.** Så det var ju väldig skillnad på hur man såg på en postkassör.

AK: Upplevde ni själva då att ni hade lika hög status som bankkassörerna, eller...?

IP: Ja fast vi... vi visste att vi hade det, men vi hade det inte ändå. Förstår du?

AK: Ni liksom kände av omgivningens inställning till de yrkena, fast ni då själva var medvetna om... .

IP: ...jaa... Och **mycket är ju det att kunder hanterar ju Posten på ett annat sätt än en bank.** /... / Det är liksom att allting kan man spy ut på oss, det är helt okej.

AK: Mm. Det är så fortfarande då tycker du?

IP: Ja det har inte förändrats nånting, det är likadant fortfarande.

*Jag frågar om samhällsklass/socialgrupp vad gäller postkassörsyrket men telefonen ringer och samtalet bryts vilket kanske vrider svaret att fortfarande främst handla om status:*

IP: Jaa, den är rätt så låg tycker jag, **och det drar ju ner eftersom det är ju med de kunderna vi jobbar som har en lägre status i samhället.**

AK: Du tycker liksom att det är det som påverkar... ?

IP: Javisst, det är ju det som har styrts att vi har haft en lägre status, att vi har jobbat med de kunderna som vi har gjort. (PSK3, kvinna)

**Elisabet: Staten är staten då, jag menar det var lite mer allmänt då än banken.**

Kajsa: Mm. Jag tror det ligger kvar sen lång tid tillbaka., för att det var väl de här som hade lite gott ställt och de rika då som sågs lite förmer... .

Elisabet: ... som gick till banken.

Kajsa: Som gick till banken, och de andra, **de vanliga dödliga de gick till Posten.**

/F/ör länge sedan var det så få människor som hade någon utbildning och blev man då till exempel postexpeditör /... / då fick man lite utbildning, och får man lite utbildning så kanske man får lite mer status. **Idag är det väl nästan ingen som inte har någon form av utbildning.** /... / **Sen förändras det ju vad som är "inne" i samhället** – att jobba statligt och kommunalt och sånt där har väl inte varit så värst gloriöst under ett antal år, det ska ju vara fri företagsamhet och gud vet allt – så det varierar ju under tiderna (PPC12, kvinna)

Det framträder också en spänning mellan den status man menar att yrket/yrkeskåren har *som helhet* (såväl inom som utanför verksamheten), och den status man som *enskild yrkesutövare* kan “arbeta upp” på sin arbetsplats i kraft av erfarenhet, kompetens, förmåga att samspele med andra inklusive spela sina (makt)kort rätt, osv.<sup>178</sup>

AK: Vad har det här yrket för status idag skulle ni säga?

Helen: Det beror på var man är någonstans.

Sara: Ja, och det beror på vem man frågar också tror jag. **Frågar du den som arbetar inom det, så känner, tror jag, majoriteten att vi har en låg status.**

AK: Jag menar om man själv arbetar som det.

Siv: På mottagningen så känner jag ju att jag har hög status. /*Gun och ytterligare någon instämmer*./ **Men det är något som jag själv har arbetat upp** – men sen för övrigt så tror jag inte att det är något högstatusyrke.

Helen: Nej, det är det inte.

Gun: Jag tror inte att våra chefer alltid har förstått det här med vår status. För **det är ju någonting man tar sig på en arbetsplats, status**. Men sen kommer det in nya chefer och tror att liksom “den lilla kontoristen där borta kan väl också göra” ungefär. Och det tar ju ett tag innan man har lyckats /*Siv och någon mer instämmer*/ få dem att förstå liksom, att... man gör vad man vill.

Siv: Och det är ju inte bara chefer heller, det kommer ju annan personal i teamet, och då kan man också märka det att... “ja, ja”.

/... /

Gun: Jag fick en liten läkarkandidat som stod och hojtade i luckan, hon skulle ha en nyckel. /*härmar med tillgjord röst*/ “Jag vill ha en nyckel!” “Jahaa”, sa jag, “vill du det?”/*skrattar lite*/, och så fortsatte jag. Jag tänkte: hon får liksom snällt fråga om jag kan ta fram en nyckel. Men där mötte jag hennes attityd. Den var inte bra.

/*Sara fyller i med en liknande episod från sin egen arbetsplats*/

Helen: Men sen, ja **sen är det så olika också, för det finns sekreterare som inte vill göra någonting utom att skriva journaler**. /*Sara instämmer*/ **Ja, vad du än ber dem om så** /*härmar*/ “Nää, det är inte min uppgift”. Och det är klart, då färgar det... .

Sara: ... Som inte är serviceinriktade eller någonting... .

Helen: ... Nej, och **då färgar det en hel yrkeskår**.

Uppfattningen att (yrkes)status är något man åtminstone delvis själv “tar sig” – och har ansvar för att upprätthålla – är tydligast bland läkarsekreterarna, vilket inte är så konstigt med tanke på att de befinner sig på arbetsplatser med så många andra yrken, varav de flesta dessutom kräver akademisk utbildning. Men den är också märkbar bland kassörerna, då främst i förhållande till kunderna.

Status framställs också, avslutningsvis, i hög grad som grundat på *kompetens*. Här sammanfaller många underteman som berörts tidigare i detta och andra kapitel. Det handlar om att ta till sig (rätt sorts) nya arbetsuppgifter och samtidigt vara lite försiktig med vad man släpper ifrån sig (jmf 6.3.3). Det handlar om att synliggöra yrket och andras nytta, för att inte säga beroende, av vad man gör och kan (jmf

<sup>178</sup> Detta motsvarar med Jenkins begrepp en spänning mellan identitetsskapandets externa, kollektiva sidor och dess individuella.

kap. 7). Det handlar om vikten av utbildning (adekvat sådan på en formell nivå som åtminstone inte ligger under samtidens "normalkrav", vilket idag måste sägas innebära högskolenivå eller som ett minimum KY-nivå). I slutänden handlar det mycket om att aktivt använda yrkeskompetens som individuell såväl som kollektiv maktbas vilket i sin tur blir en väg att höja statusen. En väg som dock inte längre är tillgänglig för kassörerna.

Det har ju definitivt mer status idag än när vi började. **Nu märks man ju mer.** Men det kan ju också vara det att **vi har tagit till oss mer** administrativt arbete som syns mycket mer va. /... / Vi har tagit till det här med fakturering, tagit till det här med dataansvaret som då gör att **andra måste fråga dig för du har mer kunskaper än vad de har.** Så på så sätt tror jag att det har kommit upp. Men inte själva skrivarbetet som sånt. Utan det är andra omständigheter som gör att statusen har ökat. /*Jag frågar lite närmare om detta, hon återkommer till datakunskaperna/ Det är väl sånt som har höjt upp det, att visa att man kan mer än vad de /otydligt/. Och det skulle vi kunna mycket mer* när det gäller journalhantering eftersom vi kan mest. Vi är ju t ex specialist på sekretess som inte många andra är va. /... / Det är nånting också som vi borde kunna lära ut. (LS7, kvinna)

**Ja, statusen har ju minskat eftersom vi har... alltså, kunskapen...** Den kunskapen man lärde sig en gång, den behöver man inte ha idag när man sitter i kassan. Det är i princip pengar in och ut. Vi behöver ju inte liksom lära oss världens länder eller sånt där va, skicka brev och kunna sånt. Och **allra helst när vi höll på med banken...** **då var ju kassörsyrket status, för då kunde vi ju mycket om Nordea och det här,** vi kunde ju öppna konton och vi kunde alla bestämmelser om fonder och... /... / Men nu behöver vi inte kunna sånt. Så att statusen har ju sjunkit naturligtvis. (PSK11, man)

Angående *klass* ställde sig en hel del intervjupersoner lite undrande eller rentav besvärade inför frågor som berörde det området och bara för enstaka verkade det falla sig naturligt att öppet och spontant tala i termer av klass (till skillnad från status). Det gällde även den typ av frågor och resonemang som jag utgår från i det här avsnittet, nämligen dem som rör om man uppfattar sitt yrke som arbetar- eller tjänstemanna/medelklassyrke. På den punkten råder det minst sagt delade meningar inom båda yrkena. Om det man främst associerar till är låg lön, lite att säga till om vad gäller arbetsvillkoren som helhet, eller arbetsuppgifter med låg status, ligger det nära till hands att kategorisera yrket som arbetaryrke och sig själv därefter. Utifrån tillhörighet till fackförbund (i synnerhet läkarsekreterare eftersom SEKO som många kassörer tillhör är ett LO-förbund) eller arbetsorganisation (det senare gäller inte minst Posten där "posttjänsteman" är en väl inarbetad benämning) ser sig däremot många av intervjupersonerna inom båda yrkena som i första hand tjänstemän och tillhörande ett tjänstemanna- eller medelklassyrke.

AK: Om man tänker på socialgrupper eller samhällsklasser och så, var skulle man placera in läkarsekreteraryrket där någonstans?

IP: Jaa, **man måste ju vara gift med nån som har bra lön...** om man ska klara sig. /... / Att vara läkarsekreterare och pensioneras som jag gör om ett par år och få halva lönen, då... kan man inte klara sig själv alltså. För att vi har ju dålig lön. /... / Så därför blir det ju dålig status va, eftersom det är dålig lön.

AK: Mm... Känner man sig som arbetare eller som tjänsteman eller vad känner man sig s-

IP: **Tjänsteman. Vi ingår ju under SKTF också.** (LS1, kvinna)

IP: ... Ja, det är väl tjänstemän.

AK: Känner man sig som arbetare eller tjänsteman?

IP: Ja, jag får ju lön så det är väl arbetare höll jag på att säga – nej, men jag känner mig som tjänste- nä men en arbetande människa känner jag mig som. Jag tänker inte så. Jag är ju en arbetare, men jag menar ska jag tänka lite mer, **en grovarbetare är väl kanske mer då en rejäl arbetare... än vad jag är då, som är en... "kontorsråtta", men det...** /skrattar lite/

AK: Tänker du på dig själv som att du tillhör någon särskild samhällsklass eller så?

IP: /funderar lite/ Ja... arbetarklass, om jag tänker så. Det tycker jag ju.

AK: Är det kopplat till detta... .

IP: Det är kopplat till lönen! /skrattar lite/ **Jag är tjänsteman egentligen, men lönemässigt är jag en arbetare! Tycker jag.** (LS8, kvinna)

IP: Förut sa man posttjänsteman, det sa vi /... / Att man var en tjänsteman. Men nu är det ju, jag tycker... tror nog att det i dagsläget är ett lågstatusarbete.

AK: Känner man sig som arbetare eller tjänsteman eller vad... ?

IP: **Man kände sig nog mer som tjänsteman förut när Posten var som en myndighet mer tror jag. Så min känsla i alla fall är att det liksom har gått snäppet ner. Det fordras egentligen inget för att göra det längre.** Förut så fordrades det en kunskap. /... / Det blir ju en frustration, när du tar ifrån... makten kan man säga. /intervjun fortsätter på det spåret en stund/

AK: Räknar du dig själv till någon särskild samhällsklass eller så – skulle du säga att du själv tillhör... ?

IP: **Ja, det är ju arbetare – ja det tycker jag nog.**

AK: Vad utgår du från... ?

IP: **Det är ju ett fysiskt arbete med ganska låg lön.** Barnen går om mig löne-mässigt och de har ett halvår på sina nya jobb /skrattar/. Då liksom, då är man ju... Du är ju inte lägst – oftast är det ju Kommunal och så där, typiska kvinnoyrken som är väldigt låg... avlönade, men det är ju inga speciella löner som sagt var. Och det är ganska fysiskt arbete. (PPC13, kvinna)

IP: Tja... /... / **Nånstans i mitten kanske?** Lite längre söderut /skrattar/ Det beror ju på hur högt upp du går i de här klasserna då kanske. **Tar man dom här riktiga höjdargubbarna så hamnar vi på... långt ner, annars är det väl nånstans fyra-fem sådär.** /förtydligar: på en tioskala/

AK: Om du ser till dig själv, vilken socialgrupp eller klass skulle du säga att du tillhör... om du alls tycker att du tillhör någon?

IP: Jag vet inte riktigt vad du menar med klass...

AK: Nej... Det kan ju betyda mycket, liksom att man tänker på sig själv som arbetare, tjänsteman...

IP: ... jasså, du menar så!...

AK: ... medelklass, arbetarklass...

IP: Eh... Jag tar nog mig hellre som **tjänsteman kanske... det är jag nog, för vi har ju faktiskt en hel del ansvar**. Det är ju inte bara att, ja, sätta sig och öppna brev eller... jag vet inte vad jag ska jämföra med riktigt. Men jag skulle kunna tänka mig att en arbetare som står och skyfflar grus en hel dag... det kanske är arbetare mer då. Men **förr var det väl mer olika klasser än vad det är nu kanske**. Förmodligen. (PSK4, kvinna)

Sammantaget väger det över något åt medelklass- och tjänstemannahållet även om ambivalensen är stor. Man kan konstatera att den ganska väl avspeglar den allmänna ambivalens som alltid vidhäftat administrativa serviceyrken när det gäller deras klassmässiga indelning. "Medelsvensson" är ett uttryck som flera intervjupersoner använder om sig själva (vilket ibland också inkluderar deras familjeförhållanden). Man kan även notera genusaspekten som framträder här, eller rättare sagt intersektionerna mellan kön och klass: flera kvinnliga intervjupersoner påtalar mannens lön som en viktig faktor när de funderar kring yrkets (eller sin egen) klasstillhörighet.

En ganska vanlig uppfattning bland intervjupersonerna från båda yrkena är att klass spelade större roll förr och kanske t o m är närmast överspelat idag. Här finns en beröringspunkt med demokratiseringsberättelsen: *då* var det mycket mer av ett klassamhälle med tydliga gränser och skillnader, *nu* är alla mer jämlika. Detta kan kopplas till moderniseringstankar såväl som till dominansen av liberala, individualistiska och marknadsvänliga diskurser de senaste decennierna. Dock gör sig klassaspekten påmind på andra, mindre tydligt uttalade sätt. Text när det gäller yrkesvalet (jmf 4.2.1) – vilket understryker att klass är en faktor som "objektivt" (i meningen att dess inverkan kan ligga på ett djupt ingrott eller institutionaliserat plan) finns där i bakgrunden och påverkar yrkenas gränser – men faktiskt också som (om än lite luddig) grund för kategorisering och värdering av såväl kollegor som andra yrken och verksamheter. I samband med att jag frågade om klass i en av gruppintervjuerna uppstod text en ganska utförlig diskussion om klasskillnader både mellan läkarsekreterare inom olika verksamheter och i förhållande till läkare och patienter. Vad gäller klass som avgränsnings- och värderingsgrund inom yrket tycktes det fö vara mer aktuellt för läkarsekreterarna än kassörerna vid tiden för intervjuerna. Detta har möjligen att göra med att läkarsekreteraryrket är betydligt yngre och därför mycket senare än kassörsyrket kom att ställas inför kulturkrockar mellan å ena sidan flickor/kvinnor från övre samhällsskikt som ansåg yrket som en lämplig sysselsättning fram till giftermål eller vid sidan av tillvaron som hustru åt en välbeställd man, å andra sidan flickor/kvinnor från mindre välbeställda förhållanden för vilka det ofta handlat om att snabbt skaffa sig en (förhoppningsvis trygg) inkomstkälla i form av ett rimligt intressant arbete med hanterbara utbildningskrav.

### 9.1.5 Arbetets plats i livet

/N/är jag är på jobbet så är det viktigt. /skrattar lite/ Och sen så... är mina vänner här hemma och min familj viktiga. Och när jag är på jobbet så är det viktigt. Jaa – så är det. (PSK8, kvinna)

Om de föregående avsnitten framför allt rör yrkena som helhet – hur gemensamma identiteter avgränsas inom yrkeskåren genom att utövarna lyfter fram vissa skillnader och likheter såväl gentemot olika kategorier av "utomstående" som inom de

egna leden, framhåller somligt som värdefullt eller statusbetonat och avvisar somligt – så går jag nu över till den mer personliga, individuella sidan av saken. Det vill säga hur sekreterarna och kassörerna avgränsar och värderar arbetet/yrket i förhållande till privatliv, familj, fritid osv – vilket också inbegriper hur man ställer sig till karriär och avancemang samt problematiken med att kunna “stänga av” negativa sidor av arbetet.

Två vanliga förhållningssätt som kommer fram bland både läkarsekreterare och postkassörer – och som båda kan sammanfattas med hjälp av avsnittets inledande citat – är “en betydelsefull och givande *del* av mitt liv som jag inte skulle vilja vara utan, men det är inte allt och får inte ta överhand” resp. “inte särskilt viktigt i mitt liv som helhet men *när* jag är på jobbet är det viktigt, då är jag inriktad på och gör mitt bästa för att utföra mina uppgifter och fylla min roll”. Följande svar på min fråga om hurpass viktigt arbetet är och har varit i förhållande till andra saker i livet är illustrativa:

/D/et har varit... ganska viktigt, men det har varit mycket som har varit lika viktigt. Det tycker jag. Alltså, jag har rätt mycket intressen, jag har mycket vänner och... men ändå så har jag tyckt att jobbet har varit jätteviktigt, för jag har verkligen tyckt att det har varit kul. Jag tycker faktiskt det fortfarande! /skrattar/ (PSK2, kvinna)

IP: Väldigt lite. Men sen samtidigt så... Jag är väldigt engagerad... i allt jag gör. Så att även om jag då inte tycker att arbetet är viktigt i sig, eller arbetsuppgifterna är viktiga i sig, så vill man ju ändå att det ska fungera när man är på arbetet. (LS13, man)

Det är viktigt, men det är inte... så viktigt. /skrattar lite/ Jag värnar väldigt mycket om att jag vill ha min fritid... faktiskt. Jag... vill kunna engagera mig i mina barn och jag vill kunna engagera mig i olika aktiviteter runtomkring, så... Men visst är jobbet en viktig del. Och en rolig viktig del. (LS11, kvinna)

Här spelar det förstås också in hurpass nöjd man är med sitt yrke (eller arbetsplats etc.) som sådant. Genusaspekten inverkar också, t ex framgår det klassiska att man, barn och familj alltid kommit i första rummet för många av kvinnorna och inverkat starkt på vilka val de gjort angående sitt yrkesliv (jmf 4.2.1). Flera berättar hur de vid något tillfälle sett sig tvungna att avstå från en viss utbildning eller från att byta arbetsplats, arbetsuppgifter eller yrke av familjeskäl, och ännu fler om hur de valt arbetsplats, arbetstider osv med familjens bästa i åtanke.

Som jag varit inne på tidigare förekommer karriärintressen av olika slag bland mina intervjupersoner (liksom i annat material) samtidigt som många också beskriver sig som ointresserade av sådant eller framhåller de negativa sidorna av att ha arbetsledansvar på mellanchefsnivå – inte minst då att arbetet lätt tar överhand i livet.<sup>179</sup> Kluvenheten illustreras särskilt tydligt av en del kassörer som tidigare varit postmästare eller kontorsansvariga.

<sup>179</sup> Att problematisera chefsjobb på detta sätt diskuteras av Flisbäck (2008) som en strategi för personer i lågstatusyrken att framhålla sin egen relativa frihet, sitt värnande om familj/vänner, och över lag det egna arbetets fördelar. Men till skillnad från i hennes studie handlar det här alltså ganska ofta om personer som har viss egen erfarenhet av arbetsledning och därmed kan göra en faktisk jämförelse.

IP: /D/et sista som var nu innan Posten förändrades totalt för ett par tre år sen /... / – då var vi... **jag var kontorsansvarig, skötte lönerapportering, skötte personalen – vi hade alltså olika bitar så vi skötte liksom alltihop själva i princip.** /... / alla fick något, så kallade ansvarsområden som man hade, så man... var ett självgående kontor – **det gjorde ju att arbetet utvecklades också då va.**

AK: Var det något som bidrog till att du stannade kvar... .

IP: /faller in/ ...Ja – jag tror att det gjorde det, för att... **hade jag bara – man ska inte säga “bara” suttit i kassan hela tiden, det är väl att förringa jobbet egentligen, men då kanske jag hade tröttnat...** Men i och med att jag höll på kanske ett år med utbildning, jag gjorde lite olika saker, så gjorde det att jag ändå fick utveckla mig va, så att jag fick lära mig göra mer saker som gjorde att jag blev kvar. Och är kvar.

*Längre fram i intervjun*

IP: /... / Jag tycker nog att **det står lite still idag.** Men å andra sidan så... **det är både och, det där. För när jag hade hand om personal och allt det där förut så var man ju aldrig riktigt ledig.** Och... när jag gick hem så var ju jobbet här /*pekar på huvudet*/ om inte allt var färdigfixat och så. Men nu när jag går hem så är jag ledig. Så det är den fördel- Även om jag känner ibland att... **jag får inte anstränga huvudet tillräckligt mycket.** /... / **Och samtidigt, vi har nästan aldrig långtråkigt** för dels har vi omväxlande arbetsuppgifter och man gör olika saker, och dels, det händer liksom saker hela tiden i och med att man har kunder och... i regel är det fullt upp att göra. (PPC12, kvinna)

IP: /... / Sen har jag jobbat som chef i olika omgångar. Senast när jag var chef så var jag postmästare i (förort). Men i slutet av nittioalet, **då insåg jag själv att det finns ett liv utanför Posten också.** Det finns ju det. Ett privatliv som man... fick försumma mycket. **För var man chef så fick man... stå i även när man var hemma i princip, man fick ta med sig problemen hem.**

AK: Upplevde du det så även med kassörsjobbet?

IP: Nej, nej, nej. Utan... var man chef så fick man ju lösa problemen. /... / /M/an skulle i princip som chef vara på två ställen samtidigt. Och... ja, helst jobba i kassan på två ställen samtidigt. Det var stressigt alltså, det insåg jag ju själv att... gör man inte någonting åt det, då händer det väl andra saker med en själv, att man... går i väggen. Men **jag klarade mig – jag hoppade av i tid.** Och från (år) då så jobbade jag som kassör i (förort), och... det var jättefint, jättebra. Och (början av 2000-talet) då... förflyttade jag mig själv, på egen begäran, till (annan arbetsplats inom Posten) och jobbade där.

AK: Också i kassa då eller?

IP: Nej, som administratör. /... / Men sen skulle de även dra ner personal där, och då räckte ju inte mina år i tjänst för att slippa bli förflyttad igen.

AK: Det var alltså så många som hade ännu längre?

IP: Ja, och så många andra som var... viktiga för verksamheten. Så då blev jag förfrågad att jag måste flytta på mig, och då fick jag gå ut på stan och träffa chefen här på (adress). Och **det har jag inte ångrat idag... för det inser jag ju att /med eftertryck/ det här är ju mitt gebit – att sitta i kassan, träffa kunder, expediera kunder, vara serviceminded gentemot kunder.** Det är ju mitt... jobb. Och sen har jag ju gammal erfarenhet av personalplanering, budgetering och allt sånt, så med personal och sånt håller jag ju på lite här då. (PSK11, man)

Några av dem som är fackligt aktiva, eller för sekreterarnas del har engagerat sig inom LSF, beskriver detta som ett alternativt sätt att "göra karriär" eller utveckla sig inom arbetet. För både män och kvinnor gäller att många just betonar viljan och vikten av att kunna utvecklas i arbetet, att inte stagnera osv. (jmf 8.5 och 8.6) – något som ju har tydliga beröringspunkter med det förändringsinriktade (med)arbetaridealet. Vad olika personer lägger in i detta med att utvecklas varierar emellertid stort. Det kan lika gärna handla om att ha omväxling i det dagliga arbetet, att yrket som helhet utvecklas, eller att byta till andra arbetsuppgifter eller arbetsplatser, som om att göra karriär i mer traditionell mening – eller någon kombination av dessa.

IP: Jag skulle inte trivas om jag inte fick arbeta – jag måste arbeta med något . . . och jag vill gärna att det ska utvecklas, att det ska hända nånting med det.

AK: Liksom, är det viktigt med karriärmöjligheter och så, eller. . .

IP: Nä, egentligen inte heller – jag behöver inte stiga i graderna eller nånting sånt, det. . . spelar mig ingen större roll. Men jag vill inte stagnera i mitt arbete, utan jag vill att det ska hända lite runtomkring mig.

AK: Menar du just på själva arbetsplatsen, eller menar du mer i yrket som sånt, eller bådadera?

IP: Bådadera. (LS4, kvinna)

Här kan man anknyta till Birgitta Conradsons och Angela Rundqvists diskussion om en vidare karriärdefinition "som inbegriper hela livssammanhanget, utifrån både kvinnliga och manliga normer" (1997:48). Att män mer än kvinnor förväntas göra karriär och därför behandlas annorlunda i dessa kvinnodominerade yrken (glashiss eller ifrågasättande) är dock ett faktum som också berörts. Inte minst de båda manliga läkarsekreterarnas berättelser vittnar om hur män i "otraditionella" yrken kan mötas av såväl aktivt motarbetande som aktiv "pushning" åt karriärhållet eller till arbetsuppgifter som anses mer passande. Det är värt att poängtera att detta ibland kan sammanfalla: i båda fallen handlar det om att försöka få mannen att slå in på en annan bana, och för en man som vill stå fast vid sitt yrkesval kan återkommande pushningsförsök uppfattas som och i praktiken också bli hindrande för att följa sina preferenser.

Extrempositionerna – att helt gå upp i och identifiera sig med sitt yrke och sitt arbete resp. att ha en rent instrumentell inställning till ett jobb man avskyr och distanserar sig från på alla plan – är svårare att hitta i materialet. Vad det beror på kan diskuteras. Ett förhållande som troligtvis spelar in är att båda positionerna kan uppfattas som tvivelaktiga och därför olämpliga att ge uttryck för i en intervju-situation (jmf Hochschild 1983; Sturdy 1998; Flisbäck 2008). Ett annat är yrkenas mellanställning när det gäller om man hanterar människor resp. ting eller symboler i arbetet: här finns ju inslag av allt detta. Den relativa variationen gör det rimligtvis mindre sannolikt att man går in i – eller stannar kvar någon längre tid i – något av de extrema förhållningssätten jämfört med om man har ett yrke som helt och hållet är t ex människovårdande eller inriktat på materiell produktion.

Båda yrkena innehåller dock inslag som aktualiserar förmågan att dels stänga av eller omvandla de personliga känslorna och åsikterna under arbetstid (jmf särskilt kap. 6), dels koppla bort jobbet som helhet när man inte arbetar (jmf även 7.1.1 och 7.2.2). För både kassörer och sekreterare (i synnerhet de med patientkontakt)

uppstår situationer där man kommer i kontakt med "besvärliga" eller t o m hotfulla serviceavsnämare och liknande. Dessutom gäller för båda: ju mer stress etc., desto mer oro för att inte kunna utföra sitt jobb, åtminstone inte så bra som man vill (jmf även Hertting m fl 2003; Holmgren 2000; Nilsson 2006). För sekreterarna tillkommer här rädslan att skriva eller göra något fel så att patienter kommer till skada, liksom den känslomässiga belastning det kan innebära både att vistas i vårdmiljön som sådan och att ägna stora delar av dagen åt att skriva detaljerat om människors sjukdomar och lidande.

/I/bland tänker jag så här: här sitter man och skriver. . . jag kan ju skriva kanske tjugo patienter, och jag vet inte när jag går och fikar vem jag har skrivit! Det är bara borta vet du! Och det är ju det som är meningen – skulle du lagra allt du hör, eländes elände, så skulle du ju bli dålig själ. Men liksom detta att bara "jaha, klick!" och så tar man nästa. Och då har du redan glömt vad du skrev på den andra va. / . . . / Man kan inte fördjupa sig i alla be- . . . Det finns ju de som, ja de klarar ju inte detta. Utan de sitter "å guud vad hemskt" och visar. . . Det är klart, i början så kanske, men. . . /skrattar lite/ (LS2, kvinna)

Även om de flesta poängterar just att detta blir en vanesak som man lär sig hantera kan jag också nämna sekreteraren som berättade att hon fortfarande efter några år i yrket (om än inte lika mycket som i början) kunde drömma om arbetet på ett känsloladdat, jobbigt sätt. En annan aspekt är sociala situationer utanför arbetet där ens yrkesroll eller organisationstillhörighet aktualiseras. Medan kassörerna som sagt framför allt får stå till svars för impopulära åtgärder från Postens sida måste läkarsekreterarna ofta förklara diverse missförstånd om vad deras arbete över huvud taget går ut på. En närmare diskussion om hur man hanterar (bland annat) detta sparas till nästa avsnitt. Vad gäller kassörerna är det relevant att återkoppla till citatet i avsnittet om arbetskläder om hur kläderna fungerade avgränsande gentemot fritiden och övriga livet på alla sätt. Det hör till saken att personen ifråga arbetade i en storstad. Kassörer (och läkarsekreterare med receptionsarbete) som arbetar på en mindre ort – eller för den delen i sitt eget bostadsområde oavsett ortens storlek, särskilt om det är ett mindre kontor med ganska fast kundkrets – är förstas ofta välkända just i sin yrkesroll vilket medför att arbete och privatliv blir svårare att hålla isär. Detta kan ibland vara besvärligt.

AK: När du berättar för folk som du kanske inte känner så väl att du jobbar som kassör på Kassaservice, vad får du för reaktioner då?

IP: Ja, det är ofta kritiskt då bara för att vi har gjort den här förändringen.

AK: Jaha – det är om Posten som /helhet? Otydligt, pratar samtidigt på slutet/

IP: Ja, det är överallt nästan för att. . . snackas det så ibland kan det vara jobbigt. /skrattar lite/ Men de flesta, speciellt då på min ort, känner igen mig – "jaha, det är han som jobbar på Svensk Kassaservice".

AK: Händer det någon gång, i någon situation, att du undviker att berätta vad du jobbar med?

IP: Ja, det händer faktiskt. Att det blir. . . kan bli för mycket tjat. /skrattar lite/ Men som sagt var, de flesta jag umgås med vet ju vad jag håller på med, men det kan ju vara ibland nya situationer. (PSK10, man)

Men intervjuer och annat material innehåller också exempel på hur sådana kassörer (oavsett kön ska kanske tilläggas) pratar om "sina" kunder i positiv mening – liksom på hur läkarsekreterare i motsvarande situation pratar om "sina" patienter.

Sammantaget menar de flesta i båda yrkena trots allt att det är relativt lätt att skilja mellan arbete och fritid/privatliv. Sådana problem förknippas mest med en arbetsledarroll (och med fackligt eller LSF-anknutet arbete för dem som är eller varit engagerade i sådant). Dock nämner många kassörer tidigare såväl som nuvarande problem med sena arbetstider som begränsar möjligheten att delta i aktiviteter på fritiden, och läkarsekreterare ställs ibland inför behov eller uttalade krav på att arbeta övertid. För sekreterarna började vid tiden för intervjuerna även möjligheten att arbeta hemifrån att komma in i bilden. Medan någon uppfattade detta som praktiskt berättade en annan att hon, till skillnad från några av kollegorna, avböjt detta just för att hon ville skilja det privata från arbetet.

Sammanfattningsvis, utifrån detta avsnitt och också de övriga empiriska kapitlen, kan den "typiska" yrkesidentiteten inom båda yrkena beskrivas som på många sätt både tydlig och stark men hållen inom någon form av begränsande ramar.

### 9.1.6 Förhållningssätt till hur omgivningen behandlar och betraktar yrket

I det här avsnittet går jag mer specifikt in på hur man uppfattar, och framför allt säger sig reagera på och praktiskt hantera, *omgivningens* sätt att avgränsa och värdera yrket och konsekvenser av detta. Detta är till stor del kopplat till sådant som berörts i såväl det här som de tidigare empirikapitlen, inte minst det om synlighet – osynlighet, och exempel finns också i många av de intervjuutdrag som jag återgett; därför fattar jag mig ganska kort med återblickar och bara några få nya, särskilt belysande exempel. Här aktualiseras inte minst det tema om identitet, makt och motstånd som kommer att bli mer centralt i några av de kommande avsnitten. Närmare kopplingar till teori och tidigare forskning sparas till dessa.

I materialet förekommer olika sätt att förhålla sig till eller reagera på i synnerhet okunniga eller negativa men också – vilket vore ett misstag att bortse från – positiva kommentarer och uppfattningar om ens yrke i diverse vardagssituationer, liksom exempel på hur man mer allmänt hanterar bilderna av yrket som är i omlopp i samhället (jmf de stereotyper som diskuteras i kap. 2.3 och kap. 6).

En variant är att bestraffa resp. belöna servicemottagare utifrån deras beteenden och attityder, ofta på ganska subtila sätt (jmf särskilt 8.5). En *annan* är att ta på sig rollen som "upplysare" utöver vad som egentligen krävs på arbetet och också på fritiden genom att berätta och förklara – eller att tvärtom undvika att gå in på vad man arbetar med i vissa sammanhang (jmf 6.2, kap. 7 och 9.1.5). En *tredje* är att i stort sett ta de positiva eller negativa uppfattningar som man mött på allvar, dvs låta dem prägla, bekräfta eller förstärka hur man ser på yrket och sig själv som utövare. Detta kan tyckas ligga närmare till hands när det handlar om positiva uppfattningar än om negativa, men inverkan av de senare (och de starka diskurser, berättelser och sociala mönster de ofta underbyggs av) ska inte heller underskattas. Vad gäller positiva uppfattningar kan nämnas kassörer som betonar hur kunderna har en positiv inställning till och förtroende för *dem själva* och deras kunskaper även om de ogillar *Postens* förändringar, och sekreterare som poängterar (åtminstone vissa) läkares stora uppskattning av och tillit till att de gör ett kompetent jobb. Vad gäller negativa uppfattningar om yrkena och dess utövare gavs ju många exempel på sådana i ka-

pitlen 6 och 7. Mitt intryck utifrån intervjuerna och annat material är dock att det inte är så vanligt att ta åt sig av de mest *uppenbart* okunniga eller direkt felaktiga uppfattningarna, där det istället ligger närmare till hands att upplysarrollen aktualiseras. Det som slår hårdast mot individuella och kollektiva självbilder är snarare det mindre uttalade "vardagsföraktet" inför ens yrke och arbetsuppgifter i form av osynliggöranden och obetänksamma kommentarer. En *fjärde* variant är att distansera sig från stereotyper genom att tala om dem på sätt som låter förstå att man egentligen inte tar dem på allvar eller vill kännas vid dem (t ex genom att använda ett ironiskt tonfall), eller att direkt skämta om dem (sekreteraren i doktors knä, "tärande sektorn" osv), eller säga att de innehåller ett korn av sanning men framför allt med tanke på hur det var längre tillbaka i tiden (de övernitiska gamla postfröknarna, den traditionella rollfördelningen mellan manlig läkare och kvinnlig sekreterare. . . ), eller försöka vända huvudsakligen negativa stereotyper till något positivt – vilket kan sammanfalla med upplysarrollen, t ex genom att medge att man ofta är petnoga med detaljer men framhålla att detta inte beror på småaktig byråkrati utan på att det annars skulle kunna gå allvarligt fel med patientens resp. kundens remisser, mediciner, pengar, försändelser eller vad det nu gäller. En *femte* är slutligen att arbeta för att förändra bilden av yrket med mer påtagliga och radikala medel, t ex genom att verka för en ny titel eller utbildning. Här spelar moderniserings- och professionaliseringstankar en viktig roll, liksom en vilja att få bort kvinnoyrkesstämpeln.

## 9.2 Sammanfattning och fördjupning: vad är innanför, vad är utanför, och hur kan detta tolkas?

Här gör jag först en sammanfattning om hur (med vilka medel och med hänvisning till vad) olika slags gränser dras kring yrkena och dess utövare, med tonvikt på vilken roll kön, klass, modernhet, etnicitet osv i mer eller mindre sammanfallande kombinationer spelar i detta identitetsarbete. Därefter går jag in på hur man kan tolka dessa gränsdragningar och deras resultat, inte minst då i yrkes- och professionssociologiska termer.

### 9.2.1 "Vad är innanför och vad är utanför?"

Gränsarbete är ett centralt fenomen i skapandet och upprätthållandet av yrkes- och andra identiteter (jmf Jenkins 1996, 2000; Liljegren 2008). Samtidigt som man uppmärksammar detta är det viktigt att man varken överdriver gränsdragandets obönhörlighet eller envisas med att se gränser där kanske faktiskt inga finns. Det hör till saken att vissa gränser är sådana som många aktivt strävar efter att upplösa alternativt bevara, medan andra (inte minst teoretiskt tänkbara gränser) bäst kan beskrivas som antingen irrelevanta eller icke-existerande. I tolkningen och analysen av materialet har jag försökt ha detta i åtanke.

I första delen av kapitlet har jag gått igenom gränsdragningen kring och värderingen av läkarsekreterar- och postkassörsyrkena ur flera synvinklar, med ett särskilt fokus på hur man positionerar sig i förhållande till andra yrken och verksamheter. Gränsarbete har också varit ett genomgående om än inte lika uttalat tema i de tidi-

gare empiriska kapitlen. Det kan gälla hur man själv och andra ser på arbetsinnehåll och arbetsvillkor, lika väl som på yrket i förhållande till arbetsplatsen, organisationen eller fritiden. Det kan gälla hur man använder föremål eller artefakter som kläder och arbetsredskap, och vilka metaforer, etiketter, berättelser och andra språkliga uttryck man använder.

Som sagt: förutom att det hela handlar mycket om att betona *yrkeskompetens* och även *yrkesetik*<sup>180</sup> så kommer oundvikligen mer allmänna (dvs ej begränsade till arbetslivet) identitetsgrunder som *kön, ålder, klass, etnicitet, modernhet* osv in här som värdeladdade gränsskapare. I tidigare kapitel har jag framför allt haft anledning att lyfta fram hur genus och modernhet inverkar på bedömningen av människor och företeelser. I denna mer sammanfattande genomgång av gränsdragningar i (skapandet av) postkassörers och läkarsekreterares yrkesidentiteter är syftet att diskutera den här typen av identitetsgrunder mer systematiskt.

*Genus* och *modernhet* är alltså identitetsgrunder som framträder tydligt i mina intervjuer och annat material, ofta i kombination, såväl på explicita, direkta, medvetna som mer implicita, indirekta, omedvetna sätt, och som används för gränsdragning och värdering såväl internt som utåt. Båda är aspekter som jag teoretiskt (på grundval av tidigare forskning) tog med i beräkningen som relevanta för administrativa serviceyrken redan från avhandlingsarbetets början. Genus spelade in för urvalet av intervjupersoner på så att jag var angelägen om att få med åtminstone några män i studien, och jag ställde också en del direkta frågor på temat. Modernhet är däremot en identitetsgrund av sådan karaktär att den inte på samma sätt kunde användas som urvalsfaktor (annat än möjligen om man hade efterlyst personer som betraktade sig själva just som moderna läkarsekreterare resp. kassörer). Då modernhet/modernitet är ett mer abstrakt fenomen än kön valde jag också att inte ställa några direkta frågor om detta även om jag berörde närliggande teman som t ex förändringar, framtid och (om personerna inte själva tog upp det, vilket var ovanligt) teknikanvändning i arbetet.

Vad gäller *genus* ses fler män i yrket i allmänhet som positivt och eftersträvänt – manligt kön tillskrivs högre värde genom att det förväntas höja lönen och yrkets status och i största allmänhet tillföra diverse positiva saker. Samtidigt – trots att kvinnlighet bara i begränsad omfattning uttryckligen värderas positivt – avgränsas yrkena som kvinnliga bl a genom att män som kommer in förväntas vara inriktade på att gå vidare i karriären alt. att deras seriositet och maskulinitet ifrågasätts (jmf även 4.2.1, 6.3 och 7.3.1).

AK: Att det är så pass få män som det är inom yrket, vad tror du det kan bero på?

IP: Ja, de vet ju att det är ett låglöneyrke. Eh. . . har ju alltid varit en tradition att det är mycket kvinnor. – Vi hade faktiskt en elev för nåt år sen, en manlig.

AK: Okej.

IP: Ja vi var alldeles tokiga allihopa innan han skulle komma /*båda skrattar lite*/. Hur han skulle se ut och. . . Men det var faktiskt en helt vanlig man /*skrattar*/. . . i sina bästa år. Men. . . det var ju också såna vilda spekulationer att "vad är det för fel på honom" ungefär /*skrattar lite*/. Men, näj – vi fick backa där allihopa. (LS16, kvinna)

<sup>180</sup>Obs. att kategorisering och värdering närmast per definition innefattar etiska/moraliska bedömningar.

IP: /N/är jag började här så var det ett manligt fackligt ombud, och han kom hit, då sa han att “du som enda manliga sekreterare här, du kommer att få det här och det kommer att bli så här” och... efter det så hörde jag aldrig av honom mer.

AK: Vad menade han att du skulle... .

IP: ... Alltså, det skulle synas på sjukhuset att det fanns en manlig sekreterare också.

AK: Jaha!

IP: Det skulle lyftas upp på något sätt.

AK: Specificerade han det?

IP: Naej, inte specificerade utan det kändes precis som att... “nu när du ändå har tagit ett kvinnojobb” så att säga, eller ett tjejjobb då, “så kan vi nog lägga ner nån extra cash till dig eller ... nån extra förmån” eller sånt där va – det var den uppfattningen jag fick men han kanske menade något helt annat då va. För jag såg honom bara den gången och sen såg jag honom inte en gång till. Så det var nog... något annat han menade. (*LS10, man*)

Allt detta är ju sådant som framkommer i väldigt många genusinriktade studier, vilket onekligen ger en ganska deprimerande bild av hur sega de här mönstren faktiskt är. Men detta är bara ena sidan av saken. Samtidigt märks i många fall också en kritisk hållning till etablerade könsmonster, bland både kvinnor och män och inom båda yrkena. Den är visserligen inte alltid så tydligt formulerad utan tar ofta formen av lätt uppgivna, generade eller irriterade konstanteranden, men tyder åtminstone på ett ganska utbrett missnöje med sakernas hittillsvarande tillstånd. Att några av männen jag intervjuade uttryckligen betonar (även) omsorgsrationella etiska aspekter av administrativ service (se särskilt kap. 6) kan ses som ett tecken på att vad som anses utgöra acceptabla “maskulina” yrkesidentiteter såväl inom yrket som i den bild som visas upp externt trots allt håller på att luckras upp och kompletteras (jmf Nordberg 2003). Betraktat ur den här synvinkeln kan man förstås också märka en uppluckring och komplettering av vad som tidigare ansetts utgöra lämpliga eller acceptabla “feminina” yrkesidentiteter. I synnerhet kvinnliga läkarsekreterare är som vi sett många gånger noga med att avgränsa yrkesutövningen på sätt som utesluter eller i vart fall problematiserar sådant som andas underordnad femininitet medan många “traditionellt maskulina” aspekter, liksom *positivt* uppfattade “traditionellt feminina” aspekter – ofta då omtalade eller omtolkade i yrkesetiska termer av mellanmänsklig och social omsorg – används av kvinnor i båda yrkena för att ringa in en positiv yrkesidentitet både internt och externt. På så sätt visar studien också att såväl kvinnors som mäns identitetsgränser kan vidgas och (åtminstone på sikt) ritas om även inom ramen för starkt kvinnodominerade och kvinnligt könsmärkta yrken.

*Modernhet* kommer in i bilden på flera olika sätt, som delvis får olika konsekvenser för gränsdragning och värdering inom de två yrkena. För det första kan såväl yrken som deras typiska utövare uppfattas som mer eller mindre moderna, liksom de organisationer där de har sin hemvist, och dessa tre sidor är inte oberoende av varandra. Vårdorganisationer har jämfört med postorganisationer inte haft några större problem på den här punkten. Även om vårdens effektivitet utsatts för åtskillig kritik har ingen mig veterligt förutspått den organiserade hälso- och sjukvårdens utdöende på grund av otidsenlighet. Vården har ett underförstått inneboende framtidvärde – enligt tankegången att ett modernt samhälle kräver ett modernt hälso-

och sjukvårdssystem – som gör att läkarsekreterarna inte ställ(t)s inför samma behov som kassörerna av att utåt försvara den fortsatta nyttan av *verksamheten som helhet*. Istället kan de i högre grad koncentrera sig på det egna yrket eller arbetsplatsen. Däremot har ju båda *yrkena* ifrågasatts såsom föråldrade pga den tekniska utvecklingen och arbetsuppgifternas karaktär. Till denna stämpel har även yrkeskårens *sammansättning* bidragit: att medelåldern inom yrkena är hög; att de sedan länge har en mycket stor andel kvinnor och lätt kopplas samman med en traditionell kvinnoroll; och att de inte kräver högskoleutbildning. Det gör att modernhet ofta aktualiseras och diskuteras såväl i det yrkesinterna identitetsskapandet som gentemot andra aktörer: det framstår helt enkelt som angeläget i många olika sammanhang att argumentera om och försöka slå fast gränsen mellan vad/vem som är modern och vad/vem som inte är det. Att framställa sig som förändringsinriktad kan vara ett sätt att uppnå detta. Att framställa sådant man tycker illa om som föråldrat kan vara ett annat. Följande intervjuutdrag är intressant därför att kassören, i sin kritik av Postens förkärlek för individuella mål, drar en parallell mellan en styrmetod som på senare år brukat anses högst modern och en gammaldags ledningsstil präglad av hierarki och underordning:

Man hade nästan en betygsbok som skulle kollas med chefen att man hade uppfyllt sina mål */skrattar lite/* varje vecka */... /* /O/ch så skulle man göra streck i den där boken och så */skrattar lite/* skulle man lämna in den – **det var nästan som gammaldags, att man fick stå med mössan i handen och be om ursäkt för att man fanns ungefär** om man inte hade orkat uppfylla alla kraven. (PPC13, *kvinna*)

“Modern” kan med diskursteoretiska termer beskrivas som en flytande signifikant, alltså ett omstritt begrepp som många olika människor och grupper försöker fylla med mening utifrån sina diskurser, perspektiv och intressen.<sup>181</sup>

För det andra – som exemplet med yrkeskårens sammansättning visar och som jag genomgående poängterat med hjälp av en intersektionell analys – är ju bedömningar av modernhet ofta starkt sammanflätade med aspekter som kön, ålder osv.

IP: */... /* I dagens läge när jag tittar på oss som sitter där, så känner jag att **vi är en handfull gamla tanter allihopa, som är mer eller mindre... ja, vi ser väldigt uttråkade ut**. Så känner jag väldigt ofta. Och säkert är ju detta alltså just */skrattar/* för att vi är gamla tanter. Men förr hade vi alltid nånting som gjorde att vi var tvungna att ta oss i kragen på ett annat sätt än vad vi behöver idag.

AK: Är du en typisk postkassör?

IP: Ja, det tror jag säkert. Som andra skulle se på mig, ja, det tror jag.

AK: Så vilken bild tror du omgivningen, allmänheten har idag av postkassörerna och det här jobbet?

IP: */funderar/* Ja, det är svårt, men alltså, det är väl med det som med allting annat att det beror väldigt mycket på person. */... /* Mm, typisk... jag kan faktiskt inte säga mer */skrattar/* just annat än att... vi är nog så... du vet vi **är så gamla allihop som är kvar nu så att det är nog så** */otydligt/*

AK: Om man säger för en tio år sen då, eller tidigare över huvud taget?

<sup>181</sup> Detta är förstas inget specifikt enbart för dessa två yrken. Hur “det gamla” ställs mot “det nya” är ett återkommande tema i många studier om yrken och arbetsliv.

IP: Mm. **Då fanns det ju ett gäng som var extremt... ville framåt, var utåt-riktade /... /, och gjorde också att vissa kontor drevs framåt då lite extra kanske.** Det var nog lite **driftiga tjejer** på den tiden tror jag, som fanns.

AK: Som det inte riktigt finns plats för nu menar du?

IP: Nej. Nej, **de har gett upp för länge sen.** (PSK1, kvinna)

*På min fråga om varför det finns så få män, efter att först ha nämnt den dåliga lönen:*

**/D/et är mycket gamla tanter så det är inte så himla kul att jobba med tror jag inte.** De får väl inget i utbyte, det blir väl ingen... Som jag personligen, som jag jobbar – jag jobbar **mycket bättre med yngre människor** än med gamla människor. **Jag tycker det är roligare**, de ger mig mera... arbetsglädje och allt det här, än de äldre. Så är jag! /skrattar lite/ (PSK8, kvinna)

*/D/et är väl också lite konstigt att vi som är gamlingar blir kvar och de yngre får gå, för att det vore ju bra om det vore lite blandning på det hela.* (PSK11, man)

*Ålder* är en av de aspekter som jag räknade med redan i urvalet eftersom jag både ville ha med människor med lång erfarenhet och också, inte minst pga den höga genomsnittsåldern, lite yngre personer. Rent teoretiskt såg jag från början åldersaspekten mycket i samband med dess koppling till modernhet (jmf 2.2.2). Ålder spelar definitivt in för gränsdragning och värdering internt såväl som utåt – ofta dock sammanflätad med och svår att skilja från modernhet, vilket bekräftade min inledande misstanke. Hög ålder (på individer eller kollektiv) nämns som vi sett mest som något negativt, något som förknippas med diverse praktiska problem eller låg status. Inom yrket problematiseras gärna “gamla tanter” (och för den delen också “gubbar”), detsamma gäller för bedömningen av arbetsplatsen i övrigt.<sup>182</sup> Att serva äldre människor administrativt ses i och för sig som moraliskt hedervärt, och är också något många uppskattar att göra (jmf kap. 6), men definitivt ingen högstatusyssla. I den mån ålder kopplas till yrkes- och allmän livserfarenhet och i förlängningen till kompetens etc. blir det mer positivt, men även där kommer modernhetsaspekten lätt in och viktur vågskållarna annorlunda än om den inte hade funnits med i bilden (jmf Sennett 1999 kap. 5). De bakomliggande tankegångarna kan grovt sammanfattas ungefär: jag har varit med länge och det gör att jag har lärt mig väldigt mycket – fast det är ändå nästan pinsamt att berätta hur länge jag varit i yrket/på den här arbetsplatsen (jmf 8.6)<sup>183</sup> ... och det är klart att vi gamlingar kanske inte alltid hänger med i det nya så bra, man borde väl över huvud taget lämna plats för och satsa mer

<sup>182</sup>Exempel från andra yrken på den här sortens intersektionella dynamik där yngre män förknippas med det moderna och positiva i kontrast till äldre personer och (i synnerhet äldre) kvinnor återfinns i Abrahamsson (2000:123), Aurell (2001:195), Lindgren (1999:110-115) och Rasmussen (2001).

<sup>183</sup>Motsägelsen mellan hur många betonar vilken nytta de har av tidigare erfarenheter och tendensen att urskulda sig lite för att man jobbat länge inom samma yrke och kanske t o m på samma arbetsplats kan tolkas som en krock mellan minst två diskurser som handlar om kunskap/kompetens, lärande och utveckling: folk förhåller sig implicit till en (moderniserande) diskurs om att utveckla sin kunskap och sig själv genom mobilitet, förändringsbenägenhet etc., samtidigt som de själva förmodligen tycker att lång yrkes- arbets- och allmän livserfarenhet är minst lika viktig och värdefull och därför explicit hellre använder en sådan (erfarenhetsbetonande) diskurs. Den förstnämnda diskursen ligger också nära den “karriärdiskurs” som idag är lika aktuell för kvinnor som för män och går ut på att man inte borde bli kvar i positioner eller yrken med låg status och lön, dåliga karriärmöjligheter etc.

på yngre människor. Samma sak när ungdom problematiseras, vilket ju också förekommer i materialet: sådana resonemang genomsyras generellt av en medvetenhet att man "bör" vara positivt inställd till det nya inkl. yngre generationer och att det är gammaldags och aningen genant att hålla på den egna lite äldre gruppen.

IP: /... / **frågan är om det inte är större skillnader egentligen mellan generationer i Posten idag.** ... faktiskt. För min generation och äldre är ju itutad **det här med ansvar** och ska göra klart och... allting sånt här. Yngre idag, i Post och... har en annan inställning till det här med jobb över huvud taget.

AK: Vad är mera kännetecknande för de yngre generationerna?

IP: Ja... det är väl så, **det har väl tyckts så här i alla tider kan jag tro /skrattar/ men.** ... det är att man inte tar ansvar som man ska. (PPC9, man)

Tankegångarna som framförs i intervjuer och annat material på den här punkten kan grovt sammanfattas som att ungdomar kanske är okunniga, oerfarna och ibland slarviga men att de unga ändå representerar framtiden (och har mer framåtanda, bättre självförtroende, en jämlikare och mer jämställd stil, högre utbildning osv) än äldre generationer. Det ska poängteras att *generation* likväl som ålder kan betraktas som en identitetsgrund här. En hel del av mina intervjupersoner är t ex födda på 1940- och 50-talen vilket färgar deras erfarenhet av och berättelser om sina yrkesbanor.

*Sexualitet* är inget särskilt framträdande tema skilt från genus; det är dock inget som jag varken fokuserat teoretiskt på eller frågat uttryckligen om vilket förstås kan ha påverkat det hela. Men det förekommer i mitt material framför allt som två varianter av heteronormativitet: dels den seglivade stereotypen om den kvinnliga läkarsekreteraren som sitter i den manliga läkarens knä (som i och för sig anses både föråldrad och pinsam) och mer allmänt en "kulturellt sanktionerad" flirtighet mellan kvinnliga anställda och manliga läkare; dels uppfattningen om att män inom både sekreterar- och kassörsyrket troligen är homosexuella (vilket är en förlängning av en mer generell genusstereotyp om att "riktiga män" inte jobbar med sådant här). Man kan hur som helst knappast säga annat än att det faktiskt spelar in för gränsdragning och värdering. För att passa inom yrkena ska man i princip vara heterosexuell (helst då kvinna) på "rätt sätt", dvs vid behov kunna spela det heterosexuella spelet men inte överdriva sexualiteten.

Inga starka eller tydliga (spontana) diskurser om *klass* är märkbara i intervjuerna eller för den delen annat material. Klassbakgrund var ingen faktor jag räknade med i urvalet; på den punkten hade jag dock förmodligen tänkt om ifall det inte snabbt visat sig att intervjupersonernas bakgrund varierade så pass stort som den gjorde. En hel del verkade som sagt lite ställda inför mina frågor på området och bara för enstaka verkade det falla sig naturligt att tala i termer av klass (det ska nämnas att dessa oftast räknade sig som arbetarklass eller sade sig ha sådan bakgrund.) I viss mån kan det ha spelat in att jag själv inte till vardags brukar tänka så mycket i de termerna vilket kan ha färgat av sig på mitt sätt att ställa frågor. Att det inte talas så spontant eller öppet om klass säger dessutom i sig något om vilka diskurser som anses gångbara (jmf 2.4.2). Hur som helst är det en ganska vanlig uppfattning att klass spelade större roll förr och kanske t o m är i stort sett överspelat idag. Här finns en beröringspunkt med demokratiseringsberättelsen: förr var det mycket mer av ett klassamhälle, nu är alla mer jämlika. Detta kan kopplas till en allmän moderniseringsdiskurs men

också till dominansen av liberala, individualistiska och marknadsvänliga diskurser de senaste decennierna. Dock gör sig klassaspekten påmind på andra, mindre tydligt uttalade sätt. T ex när det gäller yrkesvalet – vilket understryker att klass är en faktor som “objektivt” (i meningen att dess inverkan kan ligga på ett djupt ingrott eller institutionaliserat plan) finns där i bakgrunden och påverkar yrkenas gränser – men faktiskt också som, om än lite luddig, grund för kategorisering och värdering av såväl kollegor som andra yrken och verksamheter.

*Etnicitet* lyser i stort sett med sin frånvaro när det gäller gränsdragning och värdering inom yrkena i mina intervjuer och övrigt material (även om någon läkarsekretärare i just detta sammanhang nämnde vikten av att kunna bra svenska för att vara lämplig i yrket). Vad det beror på, och betyder, kan givetvis diskuteras. En starkt bidragande orsak kan helt enkelt vara att jag inte ställde några direkta frågor på det temat. Om det verkligen varit “stort” kan man tycka att det borde ha framträtt ändå, åtminstone lite mellan raderna. Men här spelar också en annan tänkbar orsak in, nämligen att det kan anses känsligt eller inte riktigt OK att tala alltför öppet om etnicitetsfrågor i en intervjusituation eller över huvud taget inför utomstående. En tredje förklaring kan vara att etnicitet på det hela taget uppfattas som irrelevant eller oproblematiskt, dvs som en icke-fråga. Möjligen beroende på dominansen av etniska svenskar i de här yrkena – att det definitivt inte är några typiska invandraryrken. Att ta reda på hur det “egentligen” förhåller sig, dvs vilken eller vilka förklaringar som stämmer bäst och vilken betydelse etnicitet eventuellt spelar inom yrkena mer i det dolda, skulle ha krävt ett annat upplägg och fokus. I linje med att jag inte tog fasta på den här aspekten i utformningen av studien så var det inte heller ett kriterium som spelade in vid urvalet av intervjupersoner. (Bara någon enstaka intervjuperson hade icke-svensk bakgrund; den enda person som berörde denna bakgrund i intervjun betonade klass och kön mer än etnicitet – vilket som sagt kan ha berott åtminstone delvis på mina frågor.) Däremot förekommer etnicitet som grund för gränsdragning och värdering *utåt*, särskilt gentemot postkunder och läkare. Mest handlar det då om invandrade personers dåliga språkkunskaper (och ev. andra kunskaper) som ett problem, och ens egen roll att hjälpa.

*Bostadsort eller geografiskt område* är slutligen en identitetsgrund som i ganska liten utsträckning gör sig *direkt* gällande i mitt material, men som helt klart finns där och behöver nämnas. Fastän det inte var någon tung prioritering i urvalet av intervjupersoner (och inte heller något jag ställde uttryckliga frågor om i intervjuerna) försökte jag få med personer som bodde och arbetade i allt från större städer till småorter. Även om det blev en viss övervikt för de förstnämnda täcktes ändå ett brett spektrum in, särskild som en del numera storstadsboende hade tidigare erfarenheter av att bo och arbeta i mindre samhällen eller landsbygdsmiljö. Det senare perspektivet fanns dessutom representerat i annat material, som de yrkesberättelser jag använde. Kort och gott framhåller många med erfarenhet från mindre orter ännu tydligare än stadspersonerna den roll som (post)kontoret/vårdcentralen/sjukhuset och ens eget arbete spelar för det sociala livet i området. Hur det hela värderas är däremot olika: vissa uppskattar närheten som det innebär att arbeta i en sådan miljö medan andra känner sig mer hemma i den socialt oftast mer anonyma och omväxlande stadsmiljön. Intressantast att poängtera är kanske att detta en identitetsgrund som tonar ner gränserna kring själva yrket och istället betonar området som den gemensamma nämnaren. Här öppnas förstås för motsättningar av typen “stad kontra

landsbygd”. Några påtagliga sådana har jag dock inte kunnat märka vare sig inom yrkena eller mer allmänt; mera då av ett slags solidariskt intresse av att yrket och verksamheten ska ha goda villkor över hela landet för allas bästa.<sup>184</sup>

### 9.2.2 Hur kan man tolka dessa gränsdragningar och deras resultat?

Här menar jag att det helt klart är relevant att anknyta inte bara till allmänna yrkessociologiska utan också professionssociologiska begrepp (jmf 2.2.1). Det är t ex notervärt att läkarsekreterarnas identitetsskapande på många sätt faktiskt kan beskrivas i termer av inkräktande (gentemot sköterskor, läkare och liknande, särskilt förstås när det handlar om administrativa och arbetsledande funktioner), allianser (framför allt med läkare som ju i många fall uppfattas stå på sekreterarnas sida) demarkation (gentemot sköterskor bl a) och exklusion (av undersköterskor och kanslistler/receptionister liksom *alla* yrkeskategorier som man menar befinner sig under den egna nivån på någon viss punkt därför att de “inte kan”) etc. Allra mest relevant är det kanske att tala om inklusion i Inga Hellbergs mening: det man strävar efter är i första hand att över huvud taget “bli erkända och inbegripna på det professionella fältet” (Hellberg 1995:94). Det är då inget huvud- eller självändamål att inkräkta på redan etablerade professionella positioner, utan man försöker framför allt *utöka* fältet med sin egen specialitet. Den betoning och värdering av högre utbildning som finns inom läkarsekreterarkåren är ju också i linje med en typisk professionaliseringsstrategi. Liksom tendenserna att vilja göra sig av med eller åtminstone tonar ner imagen av lågstatusstämplade vardagliga rutinsysslor (jmf Abbot 1988; Abel & Nelson 1990; Berntsson 2006:76f, 91; Davies 1995 a, b; Pringle 1988) – även om förhållandet till sådana arbetsuppgifter som tidigare nämnts är väldigt ambivalent inom yrket.

I den mån den klassiska professionsforskarterminologin är för snäv och inriktad på hierarkiska relationer – och därtill utformad mest med tanke på en typ av konkret kollektivt agerande som jag inte studerat närmare här – kan man också med Liljegren (2008) tala om yrkens och professioners gränsarbete i en vidare bemärkelse där det ses som något yrkesutövare på alla nivåer ständigt är inbegripna i (jmf kapitlets inledande citat).<sup>185</sup>

En viktig typ av gränsarbete har med den så kallade jurisdiktionen att göra, alltså frågor kring vilken yrkesgrupp som ska göra vad. Jurisdiktionen handlar också om vilken kontroll en yrkesgrupp har över en given mängd arbetsuppgifter. Gränsarbete kan dock handla om annat än jurisdiktion, som skapandet av en positiv identitet, inmutandet av ett kunskapsområde, handlingsfrihet, status eller ekonomiska belöningar. Även om dessa värden kan separeras av analytiska skäl så hänger de i praktiken samman. En positiv identitet bygger exempelvis på att få göra rätt arbetsuppgifter på ett sätt som yrkesutövaren själv bestämmer. (Liljegren 2008:46)

Detta är ett sätt att tala om yrkens utveckling, inkl. eventuella professionaliseringstendenser, som är lika relevant för kassörerna som för sekreterarna och som dessutom uttryckligen betonar identitetens plats i det hela.

<sup>184</sup>Troligen hade man dock träffat på mer av geografiskt grundade gränsdragningar, motsättningar osv om man valt att närstudera specifika lokala miljöer.

<sup>185</sup>Han fokuserar f ö liksom jag främst på gränsarbetets språkliga aspekter.

Vad gäller postkassörerna och jurisdiktionen har dessa i första hand blivit fråntagna arbetsuppgifter av Postens ledning pga organisatoriska beslut på ekonomiska och tekniska grunder, alltså snarare än pga någon annan yrkesgrupps aktiva strävan efter dem. Även om andra yrken som t ex butiksbiträden fått överta en del av uppgifterna förefaller det missvisande att tala om detta främst i termer av inkräktningstrategier. Ett motsvarande förhållande fast "tvärtom" kan sägas ha rått under 1980- och 90-talens: postkassörerna tilldelades ofta nya arbetsuppgifter efter beslut och avtal som ledningen fattat, varför det är missvisande att se det i första hand som yrkeskårens egna strategier även om det givetvis fanns kassörer som arbetade aktivt på olika sätt och nivåer, inklusive fackligt, för att utveckla och utvidga arbetet. Postkassörernas beroende av en enda organisation som arbetsgivare (som dessutom skött utbildningen) har säkerligen bidragit till att yrkeskåren över lag haft relativt liten kontroll över de egna arbetsuppgifterna och yrkets allmänna utveckling. I den mån man alls kan tala om en professionalisering av postkassörsyrket under 80- och 90-talet handlade det definitivt om en organisatorisk professionalism (Evetts 2006) som ligger nära vad Lindgren (1999) diskuterar som en medarbetarkultur. Vad gäller läkarsekreterarna finns det däremot klara inslag av en yrkesbaserad professionalism. Dit hör, förutom det som nämndes i början av avsnittet, existensen av ett eget yrkesförbund och dettas konsekventa drivande av vissa frågor, ofta i samstämmighet med facket. Yrkeskåren har t ex därmed själv bidragit starkt till att få till stånd vårdadministrativa utbildningar på högskolenivå. Sett ur ett större perspektiv finns där förmodligen ändå en slagsida mot den organisationsbaserade typen (likom inslag av medarbetarkultur; se vidare 10.3.3). Läkarsekreterarkåren är ju trots allt beroende av hälso- och sjukvårdssystemets organisering och vilka arbetsuppgifter som prioriteras av överordnade, från stats- och landstingsnivå ner till de enskilda organisationerna och enheterna. Detta förhållande delar man ju dock med de flesta andra yrken som har sin huvudsakliga hemvist inom offentliga sektorn.

Om man alltså kan konstatera att det sena 1900- och tidiga 2000-talet för läkarsekreterarna handlar en hel del om (att förhålla sig till) ganska klassiska professionaliseringsstrategier och -ambitioner, så finns det också inom båda yrkena *andra* sätt att bedriva gränsarbete.

För både sekreterarna och kassörerna handlar det en hel del om att mer eller mindre framgångsrikt försöka öka det egna (symboliska och materiella) värdet i andras ögon, dvs om att höja eller åtminstone försvara statusen. Detta kan som vi har sett ske både på det individuella och det kollektiva planet, och diskuteras ibland som en närmast automatisk del av den dagliga interaktionen i och kring arbetet, ibland som del av högst medvetna strategier (jmf Flisbäck 2008, 2010; även Albinsson & Arnesson 2000; Berntsson 2006). Ofta rör det sig om att hantera andras, eller själv använda sig av, diskursiva förhållningssätt och strategier (jmf Einarsdottir 1997; Fältholm 1998 paper E; Wiklund 2007; Witz 1992). Mer allmänt handlar det hela om att upprätthålla någon form av integritet, värdighet, balans – dvs någon form av hållbart eller åtminstone acceptabelt tillstånd såväl i själva yrkesutövandet som i förhållandet mellan arbete och andra aspekter av livet. Kopplingen till identitet blir extra tydlig om man anknyter till Margaret Archers poäng att människors identitet i hög grad är en fråga om vad man håller för viktigt – "what we care about in the world" (Archer 2002:15) – och hur man prioriterar vissa saker framför andra i en avvägningsprocess i fortlöpande samspel med omgivningen (vilket också innefat-

tar en etisk aspekt; jmf Wiklund 2007). Den här studien har visat på några punkter, inklusive etiska överväganden, som ganska konsekvent hålls för viktiga inom de två yrkena och som många av dess utövare lägger sig vinn om att prioritera även om omgivningen inte alltid är gynnsam.

I sin betoning av omsorg(srationalitet)ens etik och yrkeskunskaper ligger dessa andra sätt att utöva gränsarbete nära vad Celia Davies diskuterar som en potentiell ny och annorlunda professionalism, baserad på "the caring practitioner" (1995a:149f). Även om hennes diskussion innefattar vissa förhoppningar på 1980- och 90-talens organisationsideal som i stort sett kommit på skam utgör denna version av professionalism något annat än den organisatoriska och är intressant att anknyta till som exempel på ett försök att uppmärksamma faktiska alternativ till professionalismens hittillsvarande huvudfåror med dess teknokratiska och manscenterade bagage. Hon framhåller här inte minst de problem med formalisering, krav på allt mer och högre utbildning och på att uttrycka sina kunskaper i rätt termer osv. som jag tidigare varit inne på. Kontentan av hennes resonemang är att detta helt enkelt inte räcker till för att skapa godtagbara villkor för utövare av "adjunct control work" – en kategori där administrativ service ingår (jmf 2.3) – och inte heller för de yrken, verksamheter och klienter som är beroende av att sådant arbete utförs.

Dessa trådar kommer jag att spinna vidare på nästa kapitel i samband med "gångbara" identiteter och identitetsberättelser, starka diskurser, makt, motstånd etc.

## 10 LÄKARSEKRETERARES OCH POSTKASSÖRERS YRKESIDENTITETER: ETT FÖRSÖK TILL SAMMANSTÄLLNING

Which will win the day, self-/group identification or categorization? What kinds of resources and collective organization can the categorized bring to bear on their side? Who shapes the public image? Who is authorized to make decisions which count, and to make those decisions count in the social construction of self-image and public image /.../? (Jenkins 2000:13)

I det här kapitlet diskuterar jag sammanfattande förekomsten av alternativa identiteter och identitetsberättelser i de båda yrkena och hur dessa bryts mot eller samexisterar med "officiellt förespråkade" sådana, samt relaterar det hela till relevanta makrodiskurser och berättelser (om samhällets och arbetslivets utveckling inkl. sådana som berör modernhet, genus, klass osv och diverse intersektioner) och i viss mån även till yrkenas mer materiella förhållanden. Detta innebär samtidigt ett sammanställande av svaret på avhandlingens andra frågeställning.

Det hela innefattar bl a att återknyta kort till ämnet omstridda kompetenser (och balanserandet av olika rationaliteter): kompetens går ju över lag som en röd tråd genom avhandlingen, och i intervjuer och annat material märks ofta hur såväl individer som kollektiva aktörer på olika sätt förhåller sig till samtida starka diskurser om vikten av utbildning. Vidare innefattar det att sammanfatta vad man avslutningsvis kan säga om separerande, integrerande resp. rekonstruerande förhållningssätt till yrkenas historia. Jag för också en sammanfattande och fördjupande diskussion om vad som är "socialt accepterat" att vara stolt över och vad som tvärtom är föremål för urskuldanden eller förbigås med tystnad, dvs vad som framstår som självklart eller önskvärt resp. särskilt problematiskt och kanske rentav skamfyllt att identifiera sig med. Något som i sin tur har mycket att göra med identitet som utgångspunkt för handling, motstånd osv (inkl. för att försvara eller utveckla sitt yrke), vilket leder fram till ett besvarande av den fjärde frågeställningen. I kapitlet lyfter jag dessutom fram de för hela avhandlingsämnet mest relevanta likheterna och skillnaderna mellan yrkena, dvs mellan yrkesidentiteternas och identitetsberättelsernas innehåll, förutsättningar och betydelse, och besvarar på så sätt också den femte frågeställningen.

### 10.1 Postkassörerna: från myndighetsperson till säljare till vaktmästare eller levande bankomat. . . och idealet om den demokratiska servicegivaren

Som väl framgått av tidigare kapitel har kassörsidentiteten i mångt och mycket byggt på en övergripande *postal* identitet, uttryckt i en samhörighet alla "postisar" emellan,

en betoning av Postens roll i samhället, kontrasteringen mellan post och bank, osv. *Inom* denna har dock funnits utrymme för en mer specifik kassörsidentitet byggd på en betoning av pålitlig penninghantering, att ge adekvat service och hjälp till dem som kommer in på postkontoren, kontrastering mellan kassörer och brevbärare, osv. Denna kassörsidentitet hade vid tiden för intervjuerna länge varit under press och var därtill på väg att delas i två pga uppdelningen i Svensk Kassaservice resp. Postcenter, där särskilt den senare identiteten var påfallande luddig i konturerna och behäftad med många oklarheter och ovissheter, medan den förra visserligen var tydligare men akut hotad av hela yrkets och Kassaservice-organisationens försvinnande. Tyngdpunkten i det här avsnittet ligger på de “kassörsgemensamma” dragen – det är också dessa som är mest framträdande i mitt material.

Eftersom postkassörsyrket alltid har varit så knutet till själva postorganisationen är det inte underligt att yrkesberättandet är nära sammanvävt med berättelser om Posten som helhet. Medan den officiellt förespråkade identitetsberättelsen självklart betonar genomförda förändringars nödvändighet framträder bland kassörerna själva en (ibland lite ambivalent men ändock) alternativ berättelse om felaktiga beslut och bortkastade möjligheter från ledningens och politikernas sida framför allt när det gäller bank- och betalningsservicen. Viktiga punkter i denna alternativa berättelse är hur Postverket blev av med PK-banken i mitten av 1970-talet; hur Posten aldrig trots uttalat intresse för saken fick tillstånd att bilda egen bank; hur de dåliga avtalsvillkoren med Nordbanken/Nordea ledde till att samarbetet bröts i sin omfattande form efter millennieskiftet; försäljningen av Postgirot – själva grundbulten för Postens betalningstjänster – till Nordea; samt såväl Postens som det svenska bankväsendets allmänna ointresse för att ta ansvar för kassakunderna (alltså de personer som besöker de fysiska serviceställena) liksom för Svensk Kassaservice. Delar av detta resonemang lyser igenom på många ställen i tidigare kapitel; följande intervjuutdrag kan få illustrera ytterligare:

Anne: Det är klart, **hade det gått vägen [att få bilda bank] så kanske det hade sett annorlunda ut.**

Britt: Jaa /... / för då **hade vi ju haft egen – men det var ju som, en gång i tiden var det ju så här:** först var det Posten, och så var det Kreditbanken – det var en liten skitbank /*Anne mumlar instämmande*/... liten statlig bank, och så var det nån som kom på att Posten skulle gå ihop med den, då blev det PK-banken, och **då skickade Postens chefer iväg våra Personkonton! Till Kreditbanken! De fick det av oss. /instämmanden från de andra/ Det var alltså världens sämsta avtal som nånsin har gjorts.**

Den kommentar en tidigare citerad SK-kassör fällde apropå Postens förändring – “men vi har ju själva sålt bort oss! – passar även bra för att sammanfatta hela missnöjet med hanteringen av bank- och betalningsdelen. Till detta kommer också en kritik mot en, jämfört med andra länder, förhastad marknadsiserings- och bolagiseringsiver. Kommentaren från Pc-kassören i 8.3 kan här få tjäna som illustration av resonemanget bland kassörerna: “/s/en har det ju diskuterats om vi behövde vara bland de *första* som bolagiserade i Europa”.

Denna alternativberättelse vittnar om såväl bankernas roll som postkassörernas viktigaste jämförelsepunkt, som om de åsikter om kassörsyrkets möjliga framtid som “trots allt” förekom vid tiden för intervjuerna. Den anknyter också till den ur identitetssynvinkel ännu viktigare berättelsen om Postens i allmänhet och kassörernas

i synnerhet tradition som "allmänhetens tjänare" och försöken att återvinna det i mångas ögon borttappade eller förfuskade idealet om vad man kan kalla den demokratiska servicegivaren.<sup>186</sup>

I det här sammanhanget är det också relevant att anknyta till Leidner (1993): vad som hände med postkassörerna motsvarar ett plötsligt skifte från vad hon beskriver som en personlighetstransformerande ledningsstrategi till en strategi byggd på att erbjuda starkt förenklad och rutiniserad service, med åtföljande förutsägbara identitetskonflikter. 1980- och 90-talens föreskrivna säljaridentitet kan bäst beskrivas som väldigt polariserande: den ledde till såväl stark identifikation som kraftiga motidentifikationer och det var svårt att förhålla sig neutral till den, inte minst därför att den understöddes av organisationens styr- och kontrollsystem. Med Jenkins ord präglas kassörernas situation från 1980-talet och framåt av krockar mellan olika aspekter av nominellt och erfarenhetsmässigt. Nominellt är man vid tiden för intervjuerna inte ens längre postkassör (ur formell organisatorisk synpunkt) – men man är det fortfarande i flertalet kunders föreställningsvärld, vilket betyder att de har krav och förväntningar utifrån detta. Dessa väl inarbetade krav och förväntningar svarar dessutom mot kassörernas erfarenhetsmässiga identitet så länge denna inte kommit i "fas" med den nya nominella identiteten. Den här sortens bristande överensstämmelser mellan nominell och erfarenhetsmässig identitet leder till det olustiga skavande som mitt material ger så många exempel på, och som den övergripande identiteten som demokratisk servicegivare åt en bred allmänhet kan sägas utgöra ett försök att råda bot på. Trots alla polariseringar mellan "gamla" och "nya" sortens kassörer och mellan ett marknadsinriktat och ett mer människoinriktat förhållningssätt kan man konstatera att den demokratiska servicegivaren fanns där som en gemensam identifikationspunkt bland kassörerna genom såväl säljfokusperioden som den turbulenta perioden därefter. Dock lyckades man inte inom kassörskollektivet formulera en alternativ identitetsberättelse som utåt sett var tillräckligt slagkraftig för att bidra till att upprätthålla postkassörsyrket.

## 10.2 Läkarsekreterarna: från maskinskriverska till expert på datoriserad vårddokumentation och patientadministration. . . och berättelsen om yrkets degradering

Läkarsekreterarnas huvudsakliga, officiellt förespråkade identitetsberättelse handlar som jag tidigare beskrivit om en fortskridande förbättring av yrkets villkor. Framför allt genom högre utbildning och en öppenhet för ny teknik och nya arbetsuppgifter ska ett slags expertroll uppnås.

Bland läkarsekreterare finns dock en ganska tydlig alternativ identitetsberättelse, som i allt väsentligt är en berättelse om *degradering*. Den handlar om en utveckling från "fina damer" med ett ganska ovanligt och eftertraktat yrke, relativt hög lön och

<sup>186</sup>Det senare är alltså min egen beteckning för att sammanfatta det alternativa identitetsideal som framträder tydligt i materialet. Någon särskild beteckning för detta förekom så vitt jag vet inte bland kassörerna själva.

status (mycket på grund av anknytningen till främst överläkare och liknande) och relativt stort ansvar (à la chefssekreterare, "doktors högra hand") till innehavare av ett lågavlönat och ofta monotont lågstatusjobb i nivå med undersköterskor och städpersonal.

Den här berättelsen är förstås inte tagen helt ur luften. "Högstatussekreteraren" syftar på en situation som dels och framför allt var vanlig förr, i yrkets barndom när läkare främst på högre positioner själva anställde en sekreterare, dels säkerligen har förekommit även längre fram och kanske fortfarande förekommer på vissa ställen inom vården. Vilken berättelse man berättar kan alltså bero mycket på när, var och hur man kommit in i yrket. Den "förlorade" läkarsekreteraridentitet som framträder i den här berättelsen är dock svår att försvara och legitimeras ur såväl genus- som klass- och modernitetssynvinkel. Medan identitetsberättandets huvudfåra (och den "officiella" identiteten/berättelsen som den ligger nära) rimmar automatiskt väl med berättelser om såväl arbetslivets och samhällets demokratisering som teknikens utveckling, rimmar den alternativa berättelsen bara med dem om den gamla sortens högstatussekreterare döms ut eller kritiseras på något sätt. Detta ställer berättaren i en situation där man lite hårdraget har att välja mellan att trots allt omfamna någon variant av den officiellt förespråkade identiteten, dvs ansluta sig till huvudfåran, eller att riskera att framstå som bakåtsträvare och elitist.

En liknande besvärlig situation – även om de inte riskerar betraktas som elitister – har de som står för två andra alternativa identiteter (som dock inte på samma sätt som den ovanstående är kopplade till någon tydlig alternativ *berättelse* om yrkets utveckling utan mest tar fasta på ett par aspekter av yrket som den officiellt förespråkade berättelsen utmålar som problematiska): sådana som anser att läkarsekreterarnas främsta roll är och har varit att sköta journalskrivningen och sådana som identifierar sig med (känner sig hemma i) rollen som läkarnas eller hela arbetsplatsens allt-i-allo och "morsa".

I allt detta är det värt att notera den tydliga "paraplykaraktären" hos den av LSF m fl förespråkade nya läkarsekreterarrollen och -identiteten. Med andra ord ger den som jag tidigare varit inne på möjlighet för yrkeskårens medlemmar att specialisera sig på, betona eller kombinera olika saker – om än inom vissa ramar där t ex den "gammaldags" ensidigt inriktade journalskriverskan eller "morsan" som skäms bort läkarna *inte* ryms (i varje fall är ju de senare definitivt inga identiteter som framhålls eller uppmuntras). Jämfört med kassörerna framstår läkarsekreterarnas förhållningssätt till den officiellt förespråkade identiteten som betydligt mindre polariserat. Bland dem som inte omfamnar den fullt ut verkar det ofta handla mer om dis-identifikation (dvs att man helt enkelt står för en annorlunda sekreteraridentitet och berättar yrkets historia på ett annorlunda sätt) än om motidentifikation (dvs att man direkt avvisar eller vänder sig emot den officiellt förespråkade versionen). Paraplykaraktären gör den rimligtvis lättare att identifiera sig med åtminstone i stora drag eller i vissa delar. Den emanerar ju inte heller från arbetsgivaren – istället uppkom den närmast som en motidentifikation i sig, mot såväl arbetsgivares som andras sätt att konstruera och behandla yrket – och är inte knuten till sanktionsmöjligheter från arbetsorganisationen på det tydliga sätt som var fallet för postkassörerna. Märk väl också att även om man omfamnar den nya typen av sekreteraridentitet behöver det inte betyda att man är okritisk till ledningens genomförande av förändringar som har en nära koppling till denna såsom digitalisering, kvalitetssäkringsåtgärder

osv. Detta kan ibland tolkas som ett resultat av paraplykaraktären – att olika “underidentiteter” visserligen kan samsas inom samma ram men att de ändå kan leda till olika och delvis motstridiga fokus så att t ex en läkarsekreterare som ser sig som datspecialist mycket väl kan ogilla allt som har att göra med den rent administrativa kvalitetssäkringsbiten eller tvärtom. Men en minst lika relevant tolkning i många fall är att man som sekreterare anser sig vara i en position där man kan kritisera organisationen och dess ledning utifrån sina kunskaper och sin inblick i verksamheten som helhet, dvs använder sin yrkeskompetens som identitets- och makt/motståndsbas. Detta gäller som vi har sett mer eller mindre för *alla* läkarsekreterare, inte bara sådana som omfattar någon version av den officiellt förespråkade identiteten. De senare har dock en betydligt starkare diskursiv grund för att hävda sin ställning (vilket jag ska återkomma till i nästa avsnitt).

## 10.3 Sammanfattning och fördjupning: om likheter och skillnader, och om identitet, makt och motstånd

Det här avsnittet tar sitt avstamp i en sammanfattande genomgång av likheter och skillnader mellan yrkena med avseende på yrkesidentitetens förutsättningar, innehåll och betydelse. Detta innefattar likheter och skillnader vad gäller anknytning till större diskurser och berättelser och hur kön, klass, modernitet osv i mer eller mindre sammanfallande kombinationer spelar in för hur de olika identiteternas/identitetsberättelsernas innehåll är uppbyggt och hur de bryts mot varandra eller jämkas ihop. Även som sagt med avseende på vilka kompetenser och rationaliteter som framhålls resp. tonas ner, och mer generellt vad som framstår som önskvärt resp. problematiskt att identifiera sig med – och vad detta kan innebära för identitet som grund för handling, motstånd etc., som är huvudämnet för avsnittets senare del. Här anknyter jag också i vanlig ordning till teori och tidigare forskning.

### 10.3.1 Skillnader och likheter i förutsättningar

*Likheter i förutsättningar* är framför allt sådant jag nämnde redan i början av avhandlingen som typiskt för administrativ service. Det handlar i båda fallen om kvinnodominerade, jämförelsevis lågavlönade, svårdefinierade och bortrationaliseringshotade yrken som innefattar att i någon mening arbeta med människor utan att ha ett *direkt* omvårdande eller människoinriktat arbete – även om läkarsekreteraryrket definitivt handlar mer om “administrationssidan” och kassörsyrket mer om “servicesidan” av administrativt servicearbete. Båda två har vidare varit föremål för mer allmänna, tidstypiska förändringar som individualisering av lönerna och ökat marknads- och ekonomitänkande.

De största *skillnaderna i förutsättningar* är följande:

Läkarsekreterarna har som jag vid flera tillfällen varit inne på alltid haft fler arbetsgivare och typer av arbetsplatser (därtill med ett ganska brett spektrum av arbetsuppgifter) att välja mellan. Detta är faktorer som – liksom det särskilt förut splittrade utbildningsläget – verkar emot identitetsfrämjande närhets- och likhetsförhållanden för deras del. För postkassörerna var situationen ända in på 1990-talet mycket mer

präglad av närhet och likhet i de här avseendena (men har därefter dock förändrats i motsatt riktning). Man kan allt som allt säga att sekreterarna haft och fortfarande har en lägre grad av arbetsorganisationsberoende än kassörerna.

“Yrkesmässigheten” (jmf 2.2.1) är däremot (framför allt på senare år) högre för läkarsekreterarna än för kassörerna och drar åt professionaliseringshållet – vad gäller kårens organisering i ett yrkesförbund, tillgång till yrkesutbildning och kompetensutveckling inkl. på högskolenivå, etc.

Båda yrkena präglas visserligen av lagar och regler, men utvecklingen på den här punkten skiljer sig åt mellan dem. Efter en historia av strikt detaljstyrning och central kontroll inleddes för postkassörerna en tydlig avbyråkratiserings- och decentra- liseringsfas på 1980-talet. Denna medförde dock nya sorters styrning och kontroll, framför allt inom organisationen, och övergick snart i vad som närmast kan kallas för en återbyråkratisering. För läkarsekreterarna har det mer handlat om en konti- nuerlig påbyggnad av framför allt yttre, politiskt beslutade regelverk, styrsystem etc. som på olika sätt påverkar yrkesutövningen.

Servicerollen ser delvis olika ut i de två yrkena (jmf kap. 6). Läkarsekreterare har en direkt servande roll i förhållande till vissa andra yrkeskategorier i den egna orga- nisationen vilket ger underlag för såväl konflikter och distansering som samhörighet och närmande till dessa. Hur det utfaller i praktiken beror mycket på om sekre- terarnas bidrag, kompetenser och (helhets)ansvar uppmärksammas och värdesätts av de övriga. Obs. dock att konflikt- eller distanseringvarianten tenderar att stärka yrkesidentiteten medan samhörighetsvarianten snarare stärker identifikationen med vårdteamet, arbetsplatsen eller organisationen som helhet. Kassörernas främsta upp- gift är att tillhandahålla service och tjänster åt kunderna. Bara i ganska indirekta av- seenden, som dessutom försvagades ytterligare vid uppdelningen, kan man säga att de servar andra yrkeskategorier inom Posten. Som identitetsförutsättning är deras serviceroll därför mer okomplicerad och självklar (åtminstone så länge man bortser från servicens innehåll och hur detta förändrats över tid).

Från att tidigare – särskilt under 1980- och början av 90-talet – ha varit föremål för stort utvecklingsintresse från arbetsorganisationens sida, kännetecknades post- kassörernas situation som yrkeskår från ca mitten av 1990-talet huvudsakligen och allt mer av ett aktivt indraget intresse, engagemang och stöd (dvs från en typ av aktiv hållning till en annan). Läkarsekreterarkårens situation har däremot alltid hu- vudsakligen kännetecknats av ett jämförelsevis<sup>187</sup> ljust intresse, engagemang och stöd från arbetsorganisationerna (dvs en mer passiv hållning).

Ännu en viktig skillnad, nära relaterad till den förra men dock en förutsättning av lite annat slag än de ovanstående, är förstås den att medan postens kassapersonal ända fram till 1990-talet hade en självklar plats i berättelser om Posten (såväl interna som externa) så har läkarsekreterarna aldrig haft en motsvarande plats i berättelser om vården (jmf 4.2.2, även kap. 7). Det kommer med andra ord i hög grad an på dem själva att skriva in yrket i sådana berättelser – och som vi har sett saknas det inte sådana ansatser. Den här skillnaden, eller kanske snarare en konsekvens av den, kan också uttryckas som att kassörerna vid tiden för intervjuerna kämpade för att

<sup>187</sup>Nyckelorden är “huvudsakligen” och “jämförelsevis”: jag syftar på yrkeskategorins generella situation i vårdorganisationer jämfört med den plats och vikt de “rena” vårdyrkena har inom dessa och också med den som postkassörerna hade inom Posten fram till mitten/slutet av 1990-talet. Detta uteluter alltså inte att det finns enskilda vårdorganisationer där läkarsekreterarnas situation är annorlunda.

*behålla* (eller återta) åtminstone något slags plats i samtidens berättelser om Posten – en kamp som de redan i princip förlorat och som därför var ganska uppgiven – medan sekreterarna kämpade för att *ta sig* en plats som de aldrig haft.

Skillnaderna (liksom likheterna) i förutsättningar inverkar förstås på yrkesidentiteternas innehåll och betydelse.

### 10.3.2 Skillnader och likheter i innehåll

Här finns förstås ett antal skillnader och likheter som är direkt kopplade till det konkreta arbetsinnehållet, dvs arbetsuppgifterna. Dessa beskrivs utförligt i kapitel 5 och jag går inte närmare in på dem här. En skillnad värd att nämna är dock att kassörernas arbete främst handlar om att hantera pengar och materiella värden medan läkarsekreterarna främst hanterar språk och dokument. Här hör det till saken att läkarsekreterarna har ett fackspråk inkl. medicinska terminologikunskaper som på vissa sätt gör dem jämspelta med framför allt läkare men även andra vårdutbildade yrkeskategorier, och som de i hög grad värnat och i många avseenden fortfarande värnar om, medan postkassörernas tidigare speciella yrkes- och allmänna postala terminologi till största delen frångåtts eller frånhändats dem. Albinsson och Arnesson (2000:140ff) talar om betydelsen av sådana språk, inte minst för delaktighet i olika kunskapskulturer. Man kan säga att läkarsekreterarna genom sitt fackspråk får ett visst tillträde till (bl a) läkarnas kunskapskultur, men också att detta språk är ett medel för att upprätthålla en egen kunskapskultur. I båda avseendena bidrar det till att bygga såväl identitet som makt och status. I den mån sekreterare får nya uppgifter på områden som IT, kvalitetsmätning, verksamhetsutveckling osv blir de dessutom i ökad utsträckning aktivt delaktiga i ett "managementspråk" som de delar bl a med högre chefer och som är gångbart inom de flesta verksamheter (jmf Grey & Garsten 2001); återigen en typ av språkfördel knuten till arbetsinnehållet som minskade för de allra flesta kassörers del fr o m slutet av 1990-talet.

Angående noggrannhet och service finns det, som visas i kapitel 6, påfallande många likheter vad gäller dessa som centralt identitetsinnehåll trots vissa skillnader som kommer av yrkenas delvis olika förutsättningar. Både mot bakgrund av hur yrkesutövarna själva talar om dessa två teman och tidigare forskning om inte minst administrativ service kan likheterna till stor del beskrivas i termer av (yrkes)kompetenser och etik (där balanserandet av olika rationaliteter spelar en viktig roll). Noggrannhet plus service, inte minst uppfattade och formulerade just som kompetenser, kan sägas utgöra en viktig bas för läkarsekreterares och postkassörers mer eller mindre uttalade yrkesetiker. I kapitlet framgår också att det framför allt är inslagen av, och utrymmet för, omsorgsrationalitet som många i båda yrkena värnar med sina alternativa identiteter och berättelser. Dessutom tydliggörs att noggrannhet resp. service aktualiserar delvis olika maktproblematiker och att det mycket är i skärningspunkterna inom och mellan dessa som sekreterare och kassörer tvinga(t)s balansera olika rationaliteter och kompetenser mot varandra och som deras yrkesidentitet utforma(t)s.

I kapitel 7 framgår hur osynlighet – synlighet är en central aspekt av båda yrkenas identitetsinnehåll, och också i vilka avseenden detta skiljer sig åt mellan dem. Läkarsekreterare talar ofta om sitt yrke som något som inte syns eller uppmärksammas (även om de som har patientkontakt också brukar påpeka att de är enhetens ansikte

eller röst utåt). Kassörer å sin sida framhåller särskilt sin synliga position, särskilt då att de i allmänhetens ögon får stå för allt som Posten gör. Men även där finns inslag av att inte synas eller räknas i vissa sammanhang, framför allt i förhållande till postorganisationen som helhet. En aspekt av osynligheten som gäller båda yrkena är att utomstående ofta tror att de inte längre finns, eller åtminstone har en missvisande bild av vad man gör. På den sista punkten blev kassörernas situation mer lik sekreterarnas efter organisationsuppdelningen då det tidigare väl kända yrkets konturer allt mer suddades ut. Vidare betonar både sekreterare och kassörer att de är små grupper inom sina fackförbund och att de generellt har svårt att göra sig gällande gentemot andra yrkeskategorier i arbetsorganisationen. Jämfört med kassörerna måste dock läkarsekreterarna i betydligt högre grad sägas ha lyckats med att synliggöra sitt yrke. Liksom när det gäller noggrannhet och service aktualiseras framför allt genus och modernhet i dessa sammanhang. I skärningspunkten mellan dessa två identitetsgrunder utspelar sig så vitt jag kan bedöma mycket av kampen för att uppnå vad man kan kalla en positiv synlighet där såväl ens arbetsuppgifter och kompetenser som hela yrket uppmärksammas och respekteras.

Viktiga skillnader och likheter utkristalliserar sig också i kapitel 8: Läkarsekreterarna identifierar sig i hög grad som tillhörande en undervärderad låglönegrupp, något som inte alls är påtagligt på samma sätt för kassörerna. Kassörerna identifierar sig i hög grad med sin en gång erhållna grundliga internutbildning (en referens bakåt) medan läkarsekreterarna lika mycket eller mer identifierar sig med aktuella och kommande möjligheter till vidareutbildning och högre utbildning (referenser till nuläget och framåt); inom båda yrkena förhåller man sig dock till den samtida diskursen om vikten av formell utbildning. En viktig skillnad och en allmän slutsats i kapitel 8 är att man som postkassör gradvis kom att ställas inför möjligheten att anamma en identitet vars övergripande innehåll handlar om att acceptera, försvara och medverka i yrkets avveckling, medan man som läkarsekreterare (fortfarande) ställs inför möjligheten att anamma en identitet vars övergripande innehåll handlar om att vidareutveckla yrkesrollen (och sig själv i denna). Samtidigt är en likhet som tydliggörs i samma kapitel att båda yrkenas identitetsinnehåll färga(t)s av likartade uppfattningar om å ena sidan arbetslivets och samhällets demokratisering i bemärkelsen minskad respekt för hierarkier och auktoriteter, å andra sidan den tekniska utvecklingens (och i viss mån ekonomins samt, på ett lite annat plan, politikens och högsta ledningens) överhöghet och opåverkbarhet; uppfattningar som också är tydligt knutna till bredare, mer allmänt omfattade diskurser och berättelser. Detta har dock egentligen ännu mera bäring på yrkesidentiteternas betydelse.

### 10.3.3 Skillnader och likheter i betydelse

Slutligen då *skillnader och likheter vad gäller yrkesidentiteternas betydelse* i olika avseenden. Dels när det gäller hur läkarsekreterare resp. kassörer skapar betydelse = mening kring sitt yrke (mot bakgrund av vad som tagits upp om förutsättningar och innehåll ovan, samt utifrån de olika identitetsgrunder och jämförelsepunkter som diskuteras framför allt i kap. 9). Dels vilken betydelse = konsekvenser eller "resultat" detta meningsskapande kan få bl a i termer av identitet som makt- och motståndsresurs (något som jag ju också kom in på mot slutet av kap. 9).

Läkarsekreterarna: Den viktigaste identiteten som drivs inifrån yrket ligger nära och är lätt att länka till starka diskurser och socialt accepterade identitetsberättelser åtminstone i vissa avseenden: det som handlar om att bli välutbildade experter på att använda den nya tekniken och tillhandahålla tjänster och service på ett sätt som är mer i fas med samtida professionaliserings-, effektiviserings-, demokratiserings- och moderniseringsideal. Det är svårt att säga annat än att denna linje tycks fungera ganska bra både för att mobilisera en försvarsvilja inom yrkeskåren och för att legitimera läkarsekreteraryrket inför andra, dvs hålla och kanske till och med stärka ställningarna inom vården och även i samhället som helhet (exempelvis bidra till att få utbildningsinstitutioner att satsa på gediget utformade sekreterarutbildningar på minst KY-nivå). Detta trots att vad jag ofta träffat på och som i stor utsträckning verkar känneteckna läkarsekreteraryrket är en på många sätt både tydlig och stark identitet *men inom begränsade ramar* av typen "yrket är viktigt men inte allt".

För kassörerna ligger däremot den viktigaste identiteten som drivs inifrån yrket (alltför) långt från den samtida huvudfåran av starka diskurser och socialt accepterade identitetsberättelser. Om man ska hårdra det: det är visserligen moraliskt legitimt utifrån en omsorgsrationalitet men i övrigt inte särskilt gångbart med ett yrke som huvudsakligen består av medelålders och lite äldre kvinnor som ger service åt en kundkrets som till stor del består av ännu äldre kvinnor (jmf kap. 6 och 9.2.1) och andra lågstatuskategorier som inte kan eller är intresserade av att använda den senaste tekniken, därtill i ett statligt företags regi. Detta med stark identitet inom begränsade ramar är en gemensam nämnare med läkarsekreteraryrket. Mot bakgrund av omständigheterna och kassörsyrkets allmänna, tidigare nämnda förutsättningar tycks det dock inte vara tillräckligt för att framkalla ett starkt och effektivt försvar.

Med Eva Silvén's termer: För kassörernas del kan man konstatera att en separerande officiell identitet(sberättelse) till sist – med nedläggningen av Svensk Kassaservice – vann fullständig hegemoni över det rekonstruerande alternativ som många kassörer (och även andra) vid tiden för intervjuerna fortfarande stod för och föredrog. Det vill säga att man på *något* sätt ville rekonstruera kassörsyrket, dess roll gentemot allmänheten och inom Posten, och ta tillvara den kompetens och (åtminstone de "bästa" bitarna av) den tradition som fanns – något som alltså kan sammanfattas som idealet om den demokratiska servicegivaren. Detta alternativ har helt klart rötter i de integrerande identitet(sberättels)er som ända in på 1990-talet dominerade (även) officiellt men som successivt försvagades och definitivt övergavs av Postens ledning för en separerande version mot slutet av 90-talet vilket befästes i och med uppdelningen (jmf 4.2.2). I sin studie av arbetarna vid ett tryckeri har Per Wiklund beskrivit en likartad situation, där varken en vilja att leva upp till det nya medarbetaridealet eller ett hopp om att finna alternativa lösningar för yrket och verksamheten i längden får något gensvar från en allt mer ekonomiskt och tekniskt effektivitetsinriktad organisation. SK-kassörernas och till viss del också postcenterpersonalens situation vid den här tiden kan sammanfattas med hans ord: "Det uteblivna svar som skulle ha kunnat bekräfta att det professionella värdet har en framtid, blir istället en kränkning. En historisk kontinuitet blir till en förbrukningsvara" (Wiklund 2007:84). En bidragande orsak till varför "allmänhetens tjänare" hela tiden ändå levat kvar så starkt bland kassörerna om än i delvis ny, rekonstruerande tappning är troligen att det varit ganska vanligt att kassörer inte bara stannat länge i yrket utan också haft en tradition av postanställning i familjen (jmf 4.2.1) och därigenom en mer direkt koppling

bakåt till det äldre idealet. En annan bidragande orsak torde vara Postens seglivade starka förankring som samhällsinstitution hos just allmänheten och kunderna. För läkarsekreterarnas del finns det också alternativa identitet(sberättels)er som griper tillbaka på yrkets historia på ett sätt som nog kan kallas för integrerande. Många enskilda sekreterare berättar yrkesutvecklingshistorier som liknar den officiella, men som beroende på egna erfarenheter etc. drar mer åt det integrerande hållet.<sup>188</sup> Yrkets historia är dock, av skäl som jag var inne på här ovanför, svår att integrera med eller rekonstruera till en nutida gångbar eller socialt accepterad version. Skälen har att göra med både genus, klass och modernhet (medan kassörerna i princip "bara" hade modernhetsaspekten att brottas med på allvar i det här avseendet: postkassörsyrket är inte lika historiskt förknippat med enbart kvinnor, och det är svårt att se att det skulle ha några klasskonnotationer som i dagsläget kan uppfattas som särskilt besvärande). Det är alltså inte särskilt konstigt att läkarsekreterarkårens officiellt förespråkade version – som ju också i stora drag omfattas av många jag intervjuade – i många bemärkelser är mer separerande än integrerande.

Mer allmänt, vad gör vissa yrken, arbetsuppgifter och verksamheter mer problematiska än andra att identifiera sig med? Ofta handlar det om att de uppfattas vara triviala; oviktiga; föga krävande framför allt psykiskt eller intellektuellt; "smutsiga" i bokstavlig eller bildlig mening; omoderna; osjälvständiga och underordnade (jmf Berntsson 2006 och Ulfsdotter Eriksson 2006 och om vad som bidrar till att ge yrken hög eller låg status; se vidare Aurell 2001; Davies 1995a, b; Einarsdottir 1997; Felski 2000 kap.1; Flisbäck 2008, 2010; Liljegren 2008; Pringle 1988; Rasmussen 2001). Finns det en strävan efter att professionalisera yrket blir sådana saker extra känsliga, som träffande framgår av det här citatet om hur den notoriskt kontroversiella och kvinnligt könsmärkta extraservicen kommer i konflikt med en professionaliserande och moderniserande sekreterardiskurs (jmf även Abel & Nelson 1990:14f; Davies 1995a, b):

'Professionalisation' as part of the 'modernising' project comes into conflict with 'traditional' expectations. Is it professional to make the tea? There is a tendency to play this down as part of the job, part of the hostessing role, too trivial to make a fuss about. Yet it is of immense symbolic importance /... /. How does a professional image sit with a continued requirement that they do 'office wife' duties? This dilemma is comparable to the one which nurses face. With professionalisation, who does the general nursing care? This is part of the question of the relation between professionalisation and femininity. (Pringle 1988:20)

Exempel på allt det ovanstående finns i mitt material. Här gör sig åter språkproblemen påmindas: dels dem som handlar om vad som över huvud taget låter sig formuleras och vad som kan bli konsekvenserna av "påtvingade" formuleringsförsök; dels det mer specifika som Marita Flisbäck och även Celia Davies berör att det idag tycks saknas ett språk för att uttrycka positiva aspekter och erfarenheter av vissa slags yrken, arbetsuppgifter etc. samtidigt som det – vilket ju många forskare är inne

<sup>188</sup>Märk här att enskilda sekreterare, som framgått tidigare, kan ha arbetat upp ett starkt självförtroende på sin arbetsplats och i sin yrkesutövning och därför kanske inte ser något behov av att ta avstånd från sådant som yrkets mer officiella talespersoner kan uppfatta vara nödvändigt för att försvara och uppvärdera yrket.

på och har beskrivit (jmf 2.2.2) – finns en välutvecklad terminologi och väletablerade officiella diskurser och berättelser när det gäller att uttrycka fördelar med och nödvändigheten av vissa *andra* slags yrken och arbetsuppgifter. Märk väl att såväl teknikutvecklings- som demokratiseringsberättelser, som ju är viktiga inslag i båda yrkenas identitetsberättelser men som också går långt utöver yrkena, i grund och botten “arbetar *emot*” administrativ service (jmf 8.5 och 8.6). Detta gäller särskilt om prioriteringsfrågor kommer in i bilden, dvs vad som är viktigast att satsa resurser på om man måste välja: yrken och arbetsuppgifter inom administrativ service eller yrken och arbetsuppgifter som handlar *direkt* om vård, skola, omsorg och liknande. Berättelserna kan också bidra till att diskursivt tränga undan eller skymma vissa aspekter av arbetet.

Kön, klass, etnicitet osv kommer förstås också in i bilden när det gäller vad som anses acceptabelt och önskvärt eller ej för människor att identifiera sig med. En kvinna som känner sig hemmastadd i postkassörs- eller läkarsekreteraryrket och låter detta framgå även på fritiden kan t ex räkna med att bli mindre ifrågasatt än en man, både inom och utom yrkeskåren. Kommer hon från en miljö där högre utbildning, karriär etc. är normen blir hennes yrkesval och yrkesidentitet dock svårare att försvara, om än knappast i samma grad som för en man i motsvarande situation (jmf Ulfsdotter Eriksson 2006:174).

Man kan också vända på steken och fråga sig vad det är som gör vissa arbetsrelaterade identiteter socialt accepterade och kanske t o m effektiva som medel för att hävda yrkets ställning. I stor utsträckning är det sådana som förknippas med motsatserna till de egenskaper som nämndes ovan: att utövandet av yrket anses viktigt; exklusivt (inte minst vad gäller krav på formell utbildning); modernt; kreativt; psykiskt och intellektuellt krävande; “rent” i både bokstavlig och bildlig mening; högavlönat; ansvarsfullt; självständigt; ledande. . . (återigen jmf bl a Berntsson 2006; Ulfsdotter Eriksson 2006; Flisbäck 2008, 2010). Chris Grey och Christina Garsten (2001:241) har följande att säga om att anknyta till “rätt” språk och berättelser (och i förlängningen anamma “rätt” identitet åtminstone nominellt) för att verka förtroendeingivande och bli betraktad som kompetent etc. i ett arbetsliv där postbyråkratiska ideal anger tonen:

What we are suggesting is that the homogenization of managerial language provides a global vocabulary which facilitates movements between particular local contexts. /... / It is adeptness in this script – knowing one’s lines, knowing the plot, knowing your role – which constitutes a transferable skill, rather than the knowledge of techniques to which the language notionally refers. In addition /... /, the acquisition of a capacity for ‘management-speak’ represents a form of predictability which is thus a basis for trust.

Att inte kunna upprätthålla en sammanhängande, socialt accepterad identitetsberättelse är enligt Anthony Giddens (1991) nära förbundet med skam medan motsatsen är förbunden med stolthet. Detta gäller kanske särskilt under samtida samhällsvillkor där förmågan att uttrycka sig och kunna presentera en slagkraftig berättelse om sig själv eller den egna gruppen inför omvärlden ofta tillmäts stor betydelse, inte minst i arbetslivet. Giddens menar närmare bestämt att det lokala och individuella blivit allt mer sammanflätat med det globala och institutionella. Det innebär i sin tur att identiteter måste

utforskas och konstrueras som en del av en reflexiv process, där det handlar om att koppla ihop personlig och social förändring. Under sådana omständigheter blir de abstrakta systemen en central del inte bara av modernitetens institutionella ordning, utan också i formandet av självet och bevarandet av dess kontinuitet. (1991:45)

Han betonar inslaget av att hålla igång "sammanhängande men ständigt reviderade biografiska berättelser /.../ i en kontext av många valmöjligheter, som filtreras genom abstrakta system" (ibid s 13). Detta är dock inte alltid så lätt utan riskerar att leda till känslor av skam och otillräcklighet (jmf även Wiklund 2007). Även om Giddens just här lägger tonvikten på individer – och kan kritiseras för att vara alltför generaliserande (jmf 2.2.2) – är hans diskussion om betydelsen av att knyta identitetsberättelser till abstrakta (dvs tekniska, ekonomiska osv) expertsystem relevant också för kollektiva identiteter i allmänhet och yrkesidentiteter i synnerhet. Som jag var inne på tidigare: ekonomi och teknologi är faktorer som lätt bidrar till maktlöshet och dequalificering, och den tekniska utvecklingen kan t o m sägas ha fått ett slags roll som övergripande auktoritet i arbetslivet. Att anknyta till dessa områden erbjuder sig samtidigt som en väg att rekvalificera sig och återta eller öka inflytande och makt.

I de ovanstående resonemangen framträder allt som allt en koppling mellan *yrkeskompetens*, *förtroende från andra* (att bli kategoriserad som kompetent, något som ju delvis har att göra med hur mycket och vad omgivningen känner till om yrket, som i sin tur delvis har att göra med hur yrkeskåren lyckas framställa sig; jmf även kap. 7 och 9.1.6), *självförtroende* (att identifiera sig själv och den egna yrkesgruppen som kompetent), och *yrkesidentitet*. Just kompetenstemat går ju också som en röd tråd genom avhandlingens empiriska kapitel. För att sammanfatta: om man ser på kapitlen 5-7 kan man säga att 5 framför allt berör *kvalifikationer* (det man formellt måste kunna för att utöva yrket) medan tonvikten i 6 ligger på *praktikgrundade och personlighetsrelaterade kompetenser* antingen dessa tillerkänns kvalifikationsstatus eller ej – vilket de ofta inte gör. I den mån 7 handlar om kompetens gäller det framför allt osynlig(gjord) kontra "erkänd" kompetens och motsättningar mellan arbetets faktiska resp. föreskrivna krav; dessutom över- resp. underutnyttjade av kompetens; allt som allt en problematik som framträder tydligt redan i de två föregående kapitlen. Utöver detta berör avsnitt 8.4 om utbildning i hög grad teoretisk, formellt specificerad kunskap/kompetens (kvalifikationer) och i kapitel 9 utgör kompetenser en av de saker som spelar in för yrkenas avgränsning och värdering. Etik (jmf kap. 6) framstår också som nära sammanflätat med kompetens både i min och andras studier: en viktig del av identitetsskapandet handlar om att framhålla det etiska, ansvarsfulla utövandet av centrala kompetenser, vilket i sin tur kan tas till utgångspunkt för olika anspråk.

Mot bakgrund av allt som sagts ovan är det inte konstigt att de två yrkenas officiellt förespråkade identiteter har eller (i kassörernas fall) har haft en karaktär av utvecklingsidentitet, något som ju ligger nära de flesta diskurser och berättelser som har en framträdande ställning såväl i Sverige som stora delar av världen idag: postbyråkratiska eller postindustriella, professionaliserande, marknadiserande, inriktade på ny teknik, jämställdhetsinriktade osv. Men det är knappast heller konstigt

att yrkesidentiteterna på ett mer specifikt plan och inte minst när det gäller alternativa identitetsversioner, tar sig uttryck i bl a just ett framhållande av olika slags noggrannhets- och servicekompetenser som något *helheten är beroende av*, samt en problematisering av yrkets osynliga och synliga aspekter med kritisk betoning av de förra (och för särskilt läkarsekreterarnas del en vilja att bli mer "sedda" inte minst i termer av kompetens medan kassörerna visserligen delade denna vilja men var mer uppgivna på den här punkten vid intervjutillfället). Kontentan blir en uppmaning till omgivningen som kan formuleras ungefär så här: *Se oss, respektera oss, vi är kompetenta när det gäller både "pappersexercis" och människor och har en stolthet i att göra det vi gör ordentligt. Vårt arbete verkar kanske inte så märkvärdigt men det innefattar mer än man kan tro och oavsett vad folk säger måste det i slutändan utföras av någon för att annat i organisationen och samhället ska fungera. Både människor och organisationer måste visserligen anpassa sig efter nya tekniska förutsättningar på sikt, och ekonomin är en ständig hämsko att ta med i beräkningen – men att tro att lösningen är att bara göra sig av med oss är att kasta ut barnet med badvattnet.*

Bilden av läkarsekreterarnas och kassörernas identitetsskapande som framträder i studien kan översiktligt sammanfattas så här: Inom båda yrkena försöker man, med hänsyn till det tidiga 2000-talets arbetslivsvillkor och rådande starka diskurser och berättelser, på olika sätt – inte minst genom att pröva sig fram med integrerande, separerande eller rekonstruerande förhållningssätt till yrkets historia – och med olika resultat *upprätthålla, återskapa eller nyskapa en makt-, status- och förtroendeposition som blivit starkt underminerad i sina tidigare former* (dvs chefens [doktors] högra hand resp. statens representant i allmänhetens tjänst).

Instrumentella, karriärinriktade, solidariska och altruistiska förhållningssätt existerar sida vid sida, inom yrkeskårerna men också i olika kombinationer hos enskilda personer. Detta trots att så många faktorer och aktörer numera motverkar de två senare förhållningssätten och (ofta mycket aktivt och avsiktligt men ibland oavsiktligt) främjar medarbetarkultur, organisationsbaserad identitet och dito professionalism samt (varianter av) tekniskt begränsad och i viss mån relationsekonomisk rationalitet. Denna många gånger spänningsfyllda samexistens skapas som vi sett genom utövarnas hänvisningar till och omtolkningar av yrkenas historia, liksom tidigare förespråkade – eller helt alternativa – identiteter och identitetsberättelser. Detta är nu inte något specifikt för de här två yrkena. Samtidigt kan jag inte komma ifrån intrycket att just administrativa serviceyrken pga deras tvetydiga, svårdefinierade karaktär och ofta mångfacetterade arbetsinnehåll (pappers-, data- och samordningsarbete som kan vara av många olika slag plus en mer eller mindre kontaktkrävande serviceroll) erbjuder större *möjligheter* till en någorlunda balanserad sådan samexistens än många andra typer av yrken.<sup>189</sup> Den här sidan av administrativ service utgör i sig knappast tillräcklig grund för en buffertskapande kollektiv kultur i Lysgaards eller Lindgrens mening, men där finns ändå ett frö till något av samma sak eller med samma funktion. Detta är en ganska annorlunda tolkning eller slutsats än Gerd Lindgrens, som lyfter fram administrativt servicearbete åtminstone av vissa slag – dit läkarsekreterarna uttryckligen räknas – som en särskilt gynnsam grogrund

<sup>189</sup>Man kan notera att den här samexistensen även innefattar möjligheten att upprätthålla personorienterade såväl som positionsorienterade identiteter.

för utvecklingen och spridningen av buffertkulturernas motsats, medarbetarkulturen (jmf 2.2.2).

Vissa medarbetare, framför allt sekreterare och sjuksköterskor, har särskilda administrativa ansvarsuppgifter kring verksamheten. De har i denna organisatoriska mellanställning dagliga kontakter med chefer och läkare, av alla kategorier. /... / Administratörerna samlar på sig kunskaper om människors beteenden och kan snabbt avgöra vem som duger och vem som underpresterar i förpliktelse mot kollegor, administration och anhöriga. Detta avgör ibland vilka som passar in. *Medarbetarkulturen har troligen några av sina starkaste normproducenter bland just dessa administratörer.* (Lindgren 1999:85f, min kursivering)

Jag bestrider inte att det kan ligga något i detta, särskilt om man ser det i den större kontexten av (behovet att inte minst utåt och "officiellt" förhålla sig till) samtida arbetar- och organisationsideal. Läkarsekreterarnas officiellt förespråkade identitet har onekligen inslag av medarbetarkultur<sup>190</sup> (liksom för övrigt också den säljaridentitet som kassörerna tidigare förväntades anamma). Men detta är ändå bara *en* del av bilden.

Så vad kan man då avslutningsvis säga om läkarsekreterarnas och postkassörernas yrkesidentitet som makt- och motståndetsresurs? Motstånd har beskrivits och undersökts på en mängd olika sätt i samband med arbete. Tonvikten kan ligga på *vad* man motsätter sig eller mer på *själva* orsaken eller syftet, dvs *varför* man gör motstånd. Här kan man göra en åtskillnad mellan att göra motstånd *mot* makt eller *för* (att få) makt (Pile 1997, citerad i Grenier & Hanley 2007). I samma anda skiljer LaNuez och Jermier (1994) mellan huruvida syftet är att förändra "systemet" eller snarare att hantera (cope with) det, och Spicer (2006) pekar på att motstånd kan syfta eller leda till organisatoriska förändringar lika väl som vara emot dem. Fokus kan vidare vara på motståndets *konsekvenser* – t ex om det är framgångsrikt eller ej och till vilket pris – eller på dess *former*: individuellt – kollektivt, öppet – dolt, aktivt – passivt, fysiskt – verbalt... En annan aspekt är dess *innehåll*: vilka värderingar, diskurser, institutioner osv man lutar sig mot. Men hur kommer då identitet in i bilden? Att motståndets innehåll har mycket med identitet att göra är ganska uppenbart. Vad gäller dess former kan identitet aktualiseras på olika sätt: konkreta aktioner som strejker kan vara reaktioner på hotade yrkesidentiteter, och subtila identitetsstrategier som att börja betrakta och tala om sitt arbete på ett nytt sätt kan i sig vara en form av motstånd. På ett eller annat sätt är identitet förmodligen alltid inblandat även om det är tydligare i vissa fall än i andra. Detsamma gäller oavsett vad det är man motsätter sig och varför (jmf Ackroyd & Thompson 1999:27). Även om motståndet t ex gäller ett visst lönesystem eller när målet för en protest är att försvara en rent materiell förmån kan detta vara kopplat till känslor av yrkesstolthet, uppskattning, status, egenvärde osv som är nära förbundna med yrkesutövarnas såväl kollektiva som individuella identitet. Själva processen att motsätta sig något kan i sig inverka på identiteter – ända till den grad att motståndet kan komma att bli en

<sup>190</sup> Detta kan ha att göra med att läkarsekreterarnas "yrkeskultur" till viss del påminner om det Lindgren beskriver som sjuksköterskornas tidigare korporativa kultur: förenad av en professionell ambition men i stor utsträckning grundad på individualism och personlighet; mer än de övriga (läkare, undersköterskor, vårdbiträden) inriktad på allianser med andra yrkeskategorier; men också mer splittrad och på gott och ont mer anpassningsbar (Lindgren 1999:129f). Hon menar att en sådan kultur åtminstone i början tycks få draghjälp av medarbetarkulturen.

viktig beståndsdel i dem (jmf t ex Collinson 1994). Det ska också sägas att motstånd lika lite som identitet är något självklart eller oproblematiskt begrepp. I slutänden gäller att “/d/raving the line between those social practices that represent resistance and those that indicate its absence, between the resisters and the acquiescent, is a political matter” (Knights & Vurdubakis 1994:181). Det visar åter på betydelsen av identifikation och kategoriseringar och hur dessa infogas i större diskurser och berättelser. Här är det även nyttigt att hålla i minnet Flemings (2005) påpekande om att inte frestas att övertolka människors strategiska (motstånds)ambitioner. Ibland handlar det snarare om pragmatiska reaktioner på omedelbara, vardagliga situationer och förhållanden i arbetet – även om *resultatet* av sådana reaktioner mycket väl kan bli någon form av motstånd mot det ena eller andra. I mitt material finns exempel på hela spektrat från mycket medvetna långsiktiga strategier (framför allt från de mest engagerade läkarsekreterarna men också från de kassörer som in i det längsta hade försökt verka aktivt för, och i vissa fall fortfarande försökte, att på *något* sätt rädda eller stärka kassörskårens roll inom Posten och gentemot allmänheten) till spontana reaktioner (som de återkommande exemplen på hur “ohyfsade” uppträdanden från t ex läkare och postkunder bemötts med en snabb tillrättavisning – bemötanden som också framgår lätt blir till mer rutinmässiga och avsiktliga sätt att utöva en kombination av yrkesbaserad makt och motstånd: så länge du/ni behandlar oss så kommer vi i gengäld att behandla dig/er så). I det här sammanhanget kan det kanske också vara idé att tala om yrkesmedvetenhet som en stark (och potentiellt handlingsinriktad) version av identifikation med ett yrke, medan den allra svagaste versionen skulle vara att formellt kategoriseras som tillhörande ett yrke utan att alls identifiera sig med yrkeskollektivet – kanske knappt ens vara medveten om det (jmf Jenkins 2000:9).<sup>191</sup> Alltså ett resonemang liknande det som brukar föras om klassmedvetenhet.

Om postkassörernas yrkesmedvetenhet och kollektiva identitet kan man säga att den, pga den typ av såväl diskursiva som mer materiella villkor som diskuteras tidigare i kapitlet, aldrig lyckades göra sig gällande för att i tillräckligt hög grad mobilisera yrkeskåren och bjuda dominerande diskurser och berättelser slagkraftigt motstånd. Vad gäller läkarsekreterarna som yrkeskollektiv kan man absolut tala om “identitet som motstånd” som också är motstånd *för* makt och förändringar (snarare då än att enbart göra motstånd *mot* dessa). Inte sällan rör det sig därtill om ett motstånd *mot hur* förändringar genomför(t)s från organisationsledningars och politikerns sida. Ofta tycks dock makten och förändringarna som eftersträvas, åtminstone utifrån den officiellt förespråkade identiteten som “framtidens läkarsekreterare”, inte handla så mycket om att utmana själva systemet som om att hantera det och få det att fungera bättre. Men med tanke på läkarsekreterarnas utgångspunkt som kvinnodominerat yrke långt ner i såväl status- och värde- som organisatoriska hierarkier vars arbete utgör en förutsättning för andra (hierarkiskt överordnade) yrkens arbete är det tänkbart att även ytligt sett “systembevarande” maktvinster och förändringar på sikt kan leda till en utmaning och omvandling av systemet. Hur som helst: för denna yrkeskår framstår just yrkesmedvetenhet och identitet(sarbete) som påfallande viktigt när det gäller motstånd, makt och handling. Att skapa sig en slagkraftig kollektiv

<sup>191</sup>Jenkins diskuterar dock inte detta specifikt i samband med yrken. Tack till Sofia Persson som först föreslog denna distinktion för mig.

identitet är i princip nödvändigt (om än knappast tillräckligt) för att skriva in sig i berättelserna om vården och behålla eller stärka yrkets ställning.

Celia Davies frågar sig hur en yrkeskår med "adjunct control work" (hennes huvudexempel gäller sjuksköterskor men även administrativ service räknas som sagt in här) kan få upp sitt arbete på den offentliga agendan och dessutom göra det på ett sätt som både avspeglar utövarnas levda erfarenhet och erbjuder en konstruktiv väg att utveckla deras arbete. Hon konstaterar att problemet

cannot be addressed simply by giving attention to the supposed deficiencies of nurses themselves – their internal divisions, their lack of hard-headedness or whatever – but instead has to be seen in terms of the gendered world in which nursing is embedded. An understanding /... / must be sought in the gendering of social institutions, in the devaluing of nursing work [och andra arbetsuppgifter, *min anm.*] that this produces, and in the discourses of diminishment which accompany this. (Davies 1995a:180)

Att motverka *all* sorts slentrianmässig nedvärdering av vissa arbetsuppgifter och kunskaper framstår onekligen som en förutsättning för att komma någonstans i det här avseendet.

Kanske är det också så för administrativa serviceyrken som Hertting m fl (2003) menar i sin studie om just läkarsekreterare:

/P/rofessional development might be a necessary but not sufficient condition to empower traditional female occupational groups, providing care and administrative service in a health care context.

Även Rosemary Crompton och Gareth Jones (1984) är inne på ett liknande resonemang om professionaliseringens betydelse för den här typen av yrken. Huruvida en yrkeskår utsatt för teknisk utarmning (som kassörerna och *potentiellt* läkarsekreterarna) i slutänden också blir dequalificerad (som kassörerna) beror enligt dem mycket på dess kollektiva förmåga att motsätta sig det, och där kan olika slags professionaliseringsstrategier spela en viktig roll.

Allt detta tycks dock förutsätta att "professionell utveckling" förstås i en bred mening som kan innefatta *både* t ex satsningar på högskoleutbildning och yrkesutövares vilja att bevara ett utrymme för icke-formaliserat och erfarenhetsbaserat omsorgsrationellt handlande.<sup>192</sup> Här behöver man åter observera betydelsen av att som yrkeskår inte anamma en officiell identitet som alltför starkt eller okritiskt bygger på för tillfället dominerande diskurser och därav följande idealtypiska identitetsberättelser. Min studie visar på att medan dominerande diskurser om tekniska och i viss mån ekonomiska imperativ ofta får utgöra en gräns för vad som anses möjligt (eller godtagbart) att motsätta sig är det samtidigt tydligt att erfarenheter av ständiga tekniska och ekonomiska "hotbilder" också kan leda till en uppvärdering och ett försvar av ens kompetenser, arbetsuppgifter och hela yrke (jmf även bl a Fältholm 1998; Lysgaard 1961; O'Connell Davidson 1994). En sådan process, som är nära knuten till en förstärkning av yrkesidentiteten, tycks vara för handen inom den svenska läkarsekreterarkåren. Medan deras officiellt förespråkade identitet på många sätt är

<sup>192</sup>Lotte Alsterdal talar i det här sammanhanget om "begränsningens möjligheter" (2002:149ff); att i professionella sammanhang inte enbart lita till de färdiga modeller som utbildningar ofta förmedlar utan att också erkänna och hålla öppet för många olika kunskapsformer och handlingsätt inklusive dem som inte i första hand låter sig artikuleras och standardiseras.

förenlig med den tekniska och ekonomiska huvudfåran i samtidens arbetsliv – och därmed ger en stark diskursiv grund för att hävda yrkets ställning samtidigt som det lätt leder till en viss typ av motsättningar inom yrket – är den också så pass bred att den innehåller möjligheter till olika tolkningar. Det är omöjligt att förutsäga exakt vilka aspekter av yrket som till slut kommer att förstärkas resp. avvisas i den här processen. Möjligheten att även till synes oförenliga (alternativa) identiteter kan existera sida vid sida inom ett yrke ska heller inte underskattas, som jag redan varit inne på. Dessa utgör så att säga en pool av arbetsrelaterade preferenser, idéer, rationaliteter och prioriteringar som alltid finns där i bakgrunden men som kan aktiveras och omsättas i handling beroende på omständigheterna. Med anknytning till Flisbäck (2008), du Gay (1994), Hasselbladh (2002, 2008), Lindgren (1999), Lysgaard (1961), Sennett (1999): att identifiera sig med ytligt sett "fel" sorts yrke, arbetsuppgifter eller aspekter av jobbet (liksom att klart avgränsa arbetet från andra delar av livet och identiteten, som ju tycks vara vanligt i de yrken jag studerat) kan fungera som motstånd och motvikt mot problematiska sidor av senare decenniernas arbetar- och organisationsideal lika gärna som vara tecken på ett utarmat arbete, en brist av något slag, en efterhandsrationalisering etc. Mycket i mitt material tyder på det förstnämnda, och materialet antyder också var identifikationsmöjligheterna slutligen uttöms och utarmningen tar vid: situationen för Kassaservice-kassörerna var sådan en bit in på 2000-talet att den gränsen var på god väg att passeras även om det inte riktigt hade skett än. Mer allmänt är det som Ewa Gunnarsson (2003:143) föreslår alltid viktigt att ställa frågor om i vilken utsträckning aktuella diskurser begränsar variationen i "tillåtna" praktiker – och inte minst vad detta kan få för konsekvenser för yrkesutövningen och de olika parter som är inblandade i den. Genom att lägga ett intersektionellt perspektiv på kassörernas och sekreterarnas identitetsarbete och genom att ta med såväl yrkenas historiska bakgrund som olika historieskrivningar och framtidsuppfattningar i beräkningen har avhandlingen förhoppningsvis gett större förutsättningar för att ställa sådana frågor.



# 11 FÖRÄNDRING OCH IDENTITET I ADMINISTRATIVT SERVICEARBETE

## 11.1 Inledning

I detta avslutande kapitel diskuterar jag bl a yrkesidentitetens karaktär, inkl. själva begreppets validitet, vad gäller det som framkommit i studien. I vilken mening och i vilken mån är det meningsfullt att tala om yrkesidentiteter här? Detta mot bakgrund av diskussionen i teorikapitlet om identitet och det moderna (arbets)livet, olika slags arbetsrelaterade identiteter osv, och mina tolkningar av empirin. Och det jag kommer fram till: vilka praktiska och teoretiska implikationer har det? Något som också behöver tas upp är det faktum att mycket ändå verkar vara sig likt när man jämför med tidigare studier om administrativ service trots allt prat om förändring och alla konkreta förändringar som faktiskt skett inom yrkena. Jag behöver också ha en utvärderande diskussion om själva begreppet "administrativ service", dess användbarhet och hur det fyllts med innehåll. Kort sagt är detta platsen för att slutdiskutera och utvärdera avhandlingens centrala ansats, perspektiv och begrepp. Det har därmed också blivit dags att diskutera hur jag uppfyllt avhandlingens syften och sammanfatta svaren på alla frågeställningarna, med särskild tonvikt på den första och den sista.

Det övergripande syftet som formulerades i inledningen av projektet var alltså att undersöka vad som händer med yrkesidentiteter (att undersöka yrkesidentiteters innehåll, betydelse och förutsättningar) inom yrken utsatta för omfattande och långvarigt förändringstryck, närmare bestämt med avseende på administrativa serviceyrken i Sverige idag. För att uppfylla detta ursprungliga syfte visade det sig dock vara nödvändigt att gå in i olika teoretiska resonemang och pröva olika definitioner för att sammanställa en fungerande begreppsapparat. Studien har därmed också ett mer teoretiskt syfte.

Den första frågan, formulerad utifrån det teoretiska syftet är:

1. *Hur kan man teoretiskt förstå och analysera yrkesidentiteter på ett sätt som kan hantera såväl förändring som kontinuitet?*

Kapitel 2 försökte besvara den frågan genom att utforma en användbar analysram och begreppsapparat (för en sammanfattande diskussion se 2.5), och i detta kapitel kommer svaret att fördjupas helt enkelt genom att denna utvärderas.

Avhandlingen söker också svara på ett antal frågor som formulerats utifrån det ursprungliga övergripande syftet. Fråga 6 är central för det här kapitlet och behandlas liksom fråga 1 i de följande avsnitten. Frågorna 2 – 5 har besvarats av de föregående kapitlen varför jag börjar med att sammanfatta svaren här.

2. *Vilka yrkesidentiteter och identitetsberättelser är aktuella bland läkarsekreterare*

*resp. postkassapersonal i början av 2000-talet och vilken är bakgrunden till dem, dvs varför ser de ut som de gör?*

För *postkassörernas* del har jag beskrivit hur en officiell identitetsberättelse utformades av ledningen på 1980-talet om förvandling från rigida myndighetspersoner till kundserviceinriktade säljare, mot bakgrund av tidstypisk byråkratikritik och allt mer uttalat marknadstänkande. En identitet(sberättelse) som mött såväl motstånd som entusiasm men som luften gick ur runt millennieskiftet pga Postens omstrukturering. Eftersom kassörsyrket i praktiken avvecklades fick den knappast någon ersättning från ledningshåll men ersattes av kassörerna själva med besvikna etiketter som "levande bankomater" resp. "vaktmästare", och alternativa sätt att skriva Postens historia blev mer framträdande där lednings- och politikerbeslut kritiseras och man framför allt identifierar sig med (den aldrig helt försvunna) bilden av den demokratiska – och mångsidigt kompetenta – servicegivaren som delvis griper tillbaka på det äldre postala idealet om "allmänhetens tjänare". Vid tiden för intervjuerna 2004/05 stod kassörerna alltså sedan några år tillbaka inför det huvudsakliga identitetsproblemet huruvida de skulle anamma en "avvecklingsidentitet" vad gäller yrket, dvs att fullt ut acceptera och medverka till *avvecklingen* av något som tidigare utgjort en del av ens liv. Vad gäller *läkarsekreterarna*: förutom den inte minst från LSF och fackligt håll framhållna berättelsen om en utveckling från undervärderade maskinskriverskor och doktors personliga passoppor till välutbildade experter på datoriserad vårdokumentation och administration, finns en ganska tydlig alternativ berättelse som tvärtom beskriver en successiv degradering av yrket. Vilken man ansluter sig till beror mycket på när, var och hur man kom in i yrket. Den förlorade sekreteraridentitet som förekommer i den senare berättelsen är dock svår att försvara ur såväl genus- som klass- och modernitetssynpunkt. Detsamma gäller för dem som står för två andra alternativa identiteter (som dock inte på samma sätt är knutna till någon alternativ berättelse om yrkets utveckling): de som menar att läkarsekreterarnas främsta uppgift är och förblir journalskrivandet, och de som känner sig hemma i rollen som allt-i-allo och "morsa". Sekreterarnas huvudsakliga identitetsfråga vid tiden för intervjuerna handlade – som det gjort sedan åtminstone ett par decennier tillbaka – om de skulle anamma vad man kan kalla för en "utvecklingsidentitet", dvs att omfamna ett förhållningssätt där den aktiva och framtidsinriktade *vidareutvecklingen* av arbetsuppgifter, befogenheter, utbildning och hela yrkesrollen står i centrum.

### *3. Hur framträder och används olika identitetsgrunder i de två studerade yrkena?*

Genus och modernhet är identitetsgrunder som framträder tydligt i mitt material, såväl på direkta som mer indirekta sätt, och som används för gränsdragning och värdering både internt och utåt. Vad gäller *genus* verkar mycket vid första anblicken bekräfta segheten hos etablerade, tidigare välbelagda könsmonster. Det kan t ex handla om hur män förväntas vara chefer, att kvinnor ofta undervärderar det "kvinnliga", och vad som anses vara lämpligt arbete för en kvinna resp. en man. Men skrapar man lite på ytan märks också en kritisk hållning till sådana monster bland både kvinnor och män och inom båda yrkena. Kritiken är visserligen inte alltid så tydligt formulerad men tyder i varje fall på ett ganska utbrett missnöje med sakernas tillstånd. Inte minst kommer den fram när omsorgsrationalitet ställs mot andra rationaliteter och

diskuteras i yrkesetiska termer av mellanmänsklig och social omsorg, liksom vikten av att kunna utöva omsorgsrelaterade kompetenser. Därmed visar studien också på en möjlighet för både mäns och kvinnors identitetsgränser att vidgas och (åtminstone på sikt) ritas om även inom ramen för starkt kvinnodominerade och kvinnligt könsmärkta yrken. *Modernhet* kommer in i bilden på flera olika sätt, med delvis olika konsekvenser för kassörer och sekreterare. För det första kan såväl yrken som deras typiska utövare uppfattas som mer eller mindre moderna, liksom de organisationer där de hör hemma. Vårdorganisationer har jämfört med postorganisationer haft mindre problem på den här punkten och läkarsekreterarna har därför inte ställts inför samma behov som postkassörerna av att utåt försvara nyttan av verksamheten som helhet. Istället har de i högre grad kunnat koncentrera sig på det egna yrket eller arbetsplatsen. Däremot har båda yrkena som sådana ifrågasatts som föråldrade. Till den stämpeln har även yrkenas sammansättning bidragit: medelåldern är hög; de har sedan länge en stor andel kvinnor och kopplas lätt ihop med en traditionell kvinnoroll; och de kräver inte högskoleutbildning. Det gör att modernhet ofta aktualiseras och diskuteras såväl i det interna identitetsskapandet som gentemot andra aktörer. För det andra är (som analysen genomgående betonat) bedömningar av modernhet ofta starkt sammanflätade med aspekter som kön, klass, ålder osv. Hög ålder nämns i stor utsträckning som något allmänt negativt, förknippat med olika praktiska problem och låg status. Att serva äldre människor administrativt ses visserligen som moraliskt hedervärt och etiskt önskvärt (jmf ovan), men definitivt ingen högstatussyssla. När ålder kopplas till yrkes- och allmän livserfarenhet och i förlängningen till kompetens blir det mer positivt, men även där kommer modernhetsaspekten lätt in och inverkar på bedömningen. *Klass* är en identitetsgrund som mest framträder på ganska indirekta sätt, t ex när det gäller yrkesval, men används i någon mån också för kategorisering och värdering av såväl kollegor (vid tiden för intervjuerna gällde detta i första hand läkarsekreterarna) som andra yrken och verksamheter. En ganska vanlig uppfattning inom båda yrkena är att klass spelade större roll förr (och därmed i princip är något omodernt), vilket har en klar koppling till den vanligt förekommande berättelsen om arbetslivets och samhällets demokratisering men också kan ses i ljuset av senare decenniernas marknadsvänliga, liberala och individualistiska diskurser. Andra identitetsgrunder som *etnicitet*, *sexualitet* och *bostadsort* förekommer också men inte i någon större utsträckning, varför jag av utrymmesskäl hänvisar till tidigare redogörelser för detta. Angående *generationstillhörighet* och dess tänkbara inverkan på studiens resultat tar jag upp detta i 11.3.

4. *I vilken utsträckning och i vilka avseenden kan man tala om att läkarsekreterarna och postkassäpersonalen genom sitt identitetsarbete hävdar yrkets ställning och/eller gör motstånd mot icke önskvärda företeelser vad gäller yrket?*

Om postkassörernas yrkesmedvetenhet och kollektiva identitet kan man säga att den (mot bakgrund av yrkets allmänna förutsättningar) aldrig lyckades göra sig gällande för att i tillräckligt hög grad mobilisera yrkeskåren och bjuda dominerande diskurser och berättelser slagkraftigt motstånd. Vad gäller läkarsekreterarna som yrkeskollektiv kan man däremot tala om "identitet som motstånd" som också är ett motstånd för makt och förändringar. Ofta tycks dock makten och förändringarna som eftersträvas, åtminstone utifrån den officiellt förespråkade identiteten, inte handla så mycket om

att utmana själva systemet som om att hantera det och få det att fungera bättre. Med tanke på läkarsekreterarnas utgångspunkt som kvinnodominerat yrke långt ner i såväl status- som organisatoriska hierarkier vars arbete utgör en förutsättning för andra (hierarkiskt överordnade) yrkens arbete är det dock tänkbart att även ytligt sett "systembevarande" maktvinster och förändringar på sikt kan leda till en utmaning och omvandling av systemet. För denna yrkeskår framstår just yrkesmedvetenhet och identitetsarbete som påfallande viktigt när det gäller motstånd, makt och handling: att skapa sig en slagkraftig kollektiv identitet är i princip nödvändigt för att skriva in sig i berättelserna om vården och behålla eller stärka yrkets ställning.

5. *Vilka är de främsta likheterna resp. skillnaderna mellan yrkesidentiteternas/identitetsberättelsernas innehåll, förutsättningar och betydelse i de två yrkena?*

Dessa har diskuterats utförligt i 10.3 och jag nöjer mig med ett mycket kort sammandrag av vad jag uppfattar som viktigast.

Vad gäller likheter: som kvinnodominerade, ofta ifrågasatta och jämförelsevis lågavlönade kontorsyrken delar de många förutsättningar. En tydlig likhet när det gäller innehåll är den starka betoningen av noggrannhet plus service, och de kompetenser och den yrkesetik som kan kopplas till detta. En annan är det ständiga brottandet med frågor om osynlighet och synlighet där önskemålet är att bli sedd i positiv bemärkelse, dvs erkänd och respekterad för vad man gör. En tredje, som dock har lika mycket med betydelsen (meningsskapandet och dess konsekvenser) att göra, är uppfattningarna om å ena sidan arbetslivets och samhällets demokratisering i form av minskad respekt för hierarkier och auktoriteter, å andra sidan den tekniska utvecklingens och i viss mån ekonomins (samt, på ett lite annat plan, politikens och högsta ledningens) överhöghet och opåverkbarhet. När det gäller yrkesidentiteternas och identitetsberättelsernas betydelse koncentrerar jag mig fortsättningsvis på skillnaderna, som jag nu går över till. Framför allt följande skillnader utkristalliserar sig som centrala.

*Läkarsekreterarnas* situation vid tiden för intervjuerna kan sammanfattas som att arbeta i ett latent hotat men försiktigt expansivt yrke. Det kännetecknas sedan länge av relativt lågt beroende av en viss arbetsorganisation, i kombination med ett ofta ljumt intresse och stöd (vad man kan kalla en passiv hållning) från arbetsorganisationernas sida. Jämfört med postkassörsyrket är det, trots sin större heterogenitet, mer "yrkesmässigt" i termer av tillgång till högre utbildning, yrkesorganisering osv. Den viktigaste alternativa identiteten ligger därtill nära och är lätt att knyta till samtida starka diskurser och socialt gångbara identitetsberättelser åtminstone i vissa avseenden (satsningen på att bli välutbildade experter på att använda den nya tekniken och tillhandahålla service på ett sätt som är mer i linje med demokratiserings-, professionaliserings-, effektiviserings- och moderniseringsideal). Detta är också en linje som tycks fungera ganska bra både för att mobilisera en försvarsvilja inom yrkeskåren och för att legitimera yrket inför andra, dvs hålla och kanske till och med stärka dess ställningar inom vården och även i samhället som helhet. Det gäller trots att vad som i stor utsträckning verkar känneteckna läkarsekreteraryrket är en på många sätt både tydlig och stark identitet *men inom begränsade ramar* av typen "yrket är viktigt men inte allt".

*Kassörernas* situation vid samma tid kan sammanfattas som att arbeta i ett akut hotat, krympt och splittrat yrke. Yrket har alltid kännetecknats av hög grad av ar-

betsorganisationsberoende, på senare år i kombination med bristande och till slut indraget stöd från organisationens sida (vad man kan kalla från *en* aktiv hållning – dvs säljriktningen – till en *annan*). Jämfört med läkarsekreterarna är “yrkesmäsigheten” svag. Kassörernas viktigaste alternativa identitet ligger därtill alltför långt från dominerande diskurser och identitetsberättelser för att vara riktigt slagkraftig. Den relativt starka identiteten inom begränsade ramar är visserligen en gemensam nämnare med läkarsekreteraryrket. Mot bakgrund av omständigheterna och kassörstrykets allmänna förutsättningar tycks det dock inte vara tillräckligt för att framkalla ett starkt och effektivt försvar.

6. *Utifrån dessa likheter och skillnader och studiens resultat som helhet: vilka mer generella slutsatser kan man eventuellt dra när det gäller yrkesidentitet i a/ administrativa serviceyrken b/ alla yrken utsatta för omfattande och långvarigt förändringstryck?*

I resten av kapitlet kombineras utvärderingen av avhandlingens centrala begrepp och perspektiv med en diskussion om denna avslutande fråga.

## 11.2 Om yrkesidentitet

I det här avsnittet tar jag upp identitet i allmänhet och arbetsrelaterad identitet i synnerhet: min användning av begreppet utifrån det valda teoretiska perspektivet och vad man nu i slutet kan säga mer generellt om yrkesidentiteter inklusive möjligheten av tydliga och starka sådana (framför allt då i administrativa serviceyrken). Även några andra centrala begrepp som yrke, kompetens och etik diskuteras. En närmare diskussion om identitet i förhållande till makt, motstånd och förändring sparas dock till nästa avsnitt.

I mina intervjuer och övrigt empiriskt material framstår som sagt yrket sällan eller aldrig som “allt”, dvs det allt överskuggande i livet. Ofta verkar det dock rimligt att tala om yrkesidentiteter som är tydliga och starka *inom vissa ramar eller gränser* (vilket också är i linje med tanken om identiteter som pluralistiska men sammanhållna). För detta talar för det första att det ofta framstår som en viktig *del* av livet eller åtminstone något man går in för helhjärtat under den tid man *är* på arbetet. För det andra: även om det inte tycks ovanligt att identifiera sig lika mycket eller mer med t ex organisationen, arbetsplatsen, arbetskamraterna eller fritiden som med yrket som sådant framträder ändå en tydlig kärna av arbetsuppgifter, kompetenser, etiska normer etc. i yrket som allmänt hålls för viktiga. Denna kärna är dessutom ganska likartad för studiens två sinsemellan väldigt olika administrativa serviceyrken vilket i enlighet med fallstudielogiken stärker bilden av att det verkligen “finns något” här. Studien stödjer sammantaget uppfattningen att yrkesidentitet inte är något som är förbehållet professioner, vissa högstatus- och hantverkaryrken utan ett fenomen som man behöver ta med i beräkningen både när det gäller typiska lågstatusyrken (jmf Aurell 2001; Flisbäck 2008, 2010; Mulinari 2007) och den sorts notoriskt svårdefinierade yrken i mellanställning som jag intresserat mig för här (jmf bl a Allen Collinson 2006; Lundgren 1990; Nilsson 2006; Smistrup 2007; Sotirin & Gottfried 1999) – med tillägget att begreppet yrkesidentitet bör breddas något enligt ovan.

Förutsättningarna för att upprätthålla och skapa yrkesidentitet (inkl. i dess viktiga bibetydelse av yrkesstolthet) är däremot ofta ogynnsamma i dessa yrken. Det går inte att bortse från förekomsten av destabilisering, osynliggörande och nedvärdering både på det materiella planet, dvs vad gäller de konkreta arbetsvillkoren, och på det mer diskursiva och ideologiska planet. Det verkar dock rimligt att hävda, både utifrån min empiri och tidigare studier om såväl administrativ service som andra yrken, att de senaste decenniernas nedskärningar i kombination med de nya/nygamla "gränslösa" arbetar- och organisationsidealen och de motsägelser som den här utvecklingen ger upphov till (eller tydliggör) lika gärna kan *främja* den här typen av avgränsade yrkesidentiteter som upplösa allt vad yrkesidentitet heter, åtminstone under vissa omständigheter. Yrkesidentiteter framstår sammantaget alltså inte som något föråldrat eller överspelat. Mot bakgrund av särskilt kap.10 kan man vidare säga att den här typen av avgränsad yrkesidentitet kan ses som ett (medvetet eller omedvetet) alternativ till, ibland rentav en resurs för att göra såväl individuellt som kollektivt motstånd mot, de senaste decenniernas dominerande arbetar- och organisationsideal. Här kommer dock problematiken med att skapa slagkraftiga "officiella" kollektiva identiteter in i bilden, något som ju både läkarsekreterarna och postkasörerna ställts inför om än på lite olika sätt och med olika resultat (se vidare 11.3).

En tänkbar kritik mot mina resultat och slutsatser skulle kunna vara att yrkesidentiteter (trots allt) framstår som överdrivet eller oförtjänt starka i avhandlingen pga själva dess inriktning och upplägg. Jag vill därför diskutera och bemöta sådana invändningar på några punkter där de skulle kunna uppstå. En typ av invändningar har att göra med (*intervju*)*frågefaktorn*, dvs det redan i metodkapitlet diskuterade förhållandet att de frågor man ställer i viss mån påverkar och bidrar till att konstruera de fenomen som man behandlar. Här behövs alltså en självkritisk utvärdering av hur jag lyckats hantera detta. Som sagt: det är jag (projektet) som bestämt att avhandlingens huvudberättelse ska handla om yrkesidentitet. Det har oundvikligen aktualiserat och lyft fram just detta fenomen på ett sätt som knappast hade skett om ingången varit en annan. Även om jag har lagt mig vinn om att se på saken så nyanserat som möjligt är det möjligt att jag genom att aktualisera begreppet har väckt tankar om yrkesidentitet – hos intervjupersonerna och andra som kommit i kontakt med studien – som inte skulle ha uppstått annars. I den mån avhandlingen har bidragit och kommer att bidra till sådana funderingar och kanske till att stärka yrkesidentiteter inom dessa och liknande yrken, menar jag dock att det knappast är en nackdel (se vidare 11.4). En annan tänkbar invändning som också gäller frågorna jag ställt är att de så pass konsekvent handlar om yrke och arbete vilket medför att man snarare får en bild av "livet inifrån yrket" än av "yrket utifrån livet som helhet". I backspeglarna är det lätt att vara efterklok och se hur andra upplägg varit möjliga, hur man kanske kunde ställt frågor på ett sätt som fångat in fenomenet yrkesidentitet samtidigt som de varit öppnare mot andra sidor av livet. Detta är förmodligen en kritik som kan riktas mot en stor del av all forskning som fokuserar på arbetslivet, och som mycket kan tillskrivas dels traditioner, dels avgränsningsproblem. En annan typ av problem har att göra med *urvals faktorn*: i och med att man vill låta yrkesutövarna själva komma till tals och deltagandet självklart är frivilligt är det oundvikligt att det blir en viss slagsida mot personer som över huvud taget *har* något att säga om sitt yrke och (i någon bemärkelse) förmodligen är lite mer engagerade än genomsnittet (jmf kap. 3). Så länge man håller detta i minnet är det

dock inte nödvändigtvis en nackdel, eftersom "identitetsmöjligheterna" inom yrket på så sätt troligen framträder skarpare. I det här sammanhanget bör också nämnas vissa *mer allmänna socialpsykologiska och sociala faktorer* som jag delvis redan berört bl a i kap. 9 och 10. Människor har en benägenhet att legitimera, rationalisera och försvara sina livsval och det liv man lever – inklusive det yrke man har – inför sig själva och andra. Detta är något man kan poängtera, men som man egentligen inte kan ifrågasätta vad gäller människorna som uttrycker sig med mindre än att man underkänner deras berättelser och erfarenheter. En faktor som inverkar på den här punkten är det finns en större social acceptans för att identifiera sig med vissa typer av yrken än med andra, och att administrativa serviceyrken knappast hör till den första kategorin. Det är med andra ord ingen självklarhet att människor framhäver sin identifikation med dem på samma sätt som om det hade handlat om högstatusyrken av typ läkare eller arkitekter, utan det är sannolikt att en del tvärtom tonar ner den. Om de andra invändningarna handlar om att bilden av yrkesidentitet riskerar att bli alltför "uppblåst" finns alltså här en faktor som lika gärna kan verka åt andra hållet.

En inledande uppmärksamhet på genus, klass och samhällsförändring/modernitet ledde som jag tidigare nämnt snart över till ett intresse för samspelet mellan olika identitetsgrunder och vidare till ett behov av att explicit införliva modernhet i ett intersektionellt perspektiv. Vad kan man då säga om hur detta fallit ut? I korthet tycker jag att det har fungerat, att det bidragit till att jag bättre har kunnat beskriva och analysera viktiga aspekter av sekreterarnas och kassörernas yrkesidentitet. Vissa saker som hade verkat svårförklarliga om man inte tagit med modernhet i beräkningen framstår nu istället som högst begripliga. Ett exempel är den vikt många intervjupersoner lägger vid att inte framstå som teknikfientliga oavsett hur problematiska konsekvenser de bedömer att tekniken fått eller kommer att få för egen och andras del. Ett annat är den uppenbarligen effektiva diskursiva strategi som såväl arbetsgivare som karriärintresserade och professionaliseringssträvande yrkesutövare inom administrativ service använder sig av sedan flera decennier och som går ut på att koppla ihop "det typiskt kvinnliga" med "det föräldrade" för att legitimera avskaffandet av vissa arbetsuppgifter. Jag menar kort sagt fortfarande att det tillför något väsentligt. Man behöver visserligen tänka på att modernhet inte i lika hög grad har en "objektivt konstaterbar" sida som de flesta andra identitetsgrunder man brukar räkna med i intersektionella analyser (kön, ras/etnicitet, klass); det är med andra ord i ännu högre grad än dessa något diskursivt förhandlat, och är dessutom något som direkt kan tillskrivas annat än människor (materiella objekt, idéer osv). Detta kan jag dock inte se som en anledning att avstå från att införliva modernhet i intersektionella analyser där det verkar relevant. I arbetslivs- och organisations-sammanhang tycks få diskursiva knep vara lika effektiva för att övertyga andra (och sig själva) om att något ska vara på ett visst sätt som att sätta in detta "något" i en större berättelse om modernisering. Det är därtill ett *enkelt* diskursivt knep. Här behövs sällan läggas fram några långa och komplicerade ekvivalenskedjor. Så gott som alla är ändå införstådda med vad som gäller: den som är för, står för framtid och framsteg, den som är emot eller har vissa invändningar, står för nostalgiskt för-svar av det förflutna och är en bakåtsträvare. Välbehövliga diskussioner om vad som egentligen står att vinna resp. förlora – t ex när det gäller socialt ansvar, medbestämmande, jämställdhet, kulturella värden osv – riskerar att snabbt underordnas denna

polariserade tolkningsram. Det är knappast en överdrift att säga att detta är en hegemonisk diskurs och "stor berättelse" – åtminstone på arbetslivets område. Samtidigt som detta behöver problematiseras får man inte bortse från att "modern" (trots sin starka slagsida mot att betona teknik, vetenskap och formell organisation samt det nya och föränderliga) är ett begrepp som det ständigt pågår en viss dragkamp om, och att det kan vara på både gott och ont att det används i många olika sammanhang för att ge en positiv klang åt företeelser.

Mot bakgrund av avhandlingens resultat vill jag också återkoppla till det valda identitetsperspektivet när det gäller att studera frågor om yrke och identitet i dagens arbetsliv. Vad jag eftersträvat är ett identitetsbegrepp som kan hantera både förändring och stabilitet och som räknar med betydelsen av idéer och diskurser utan att bortse från en materiell verklighet. Därtill ett begrepp som inte bygger på starka antaganden om vare sig den (post)moderna människan, arbetets betydelse eller identiteters möjlighet och innehåll, men däremot medger att människor kan ha flera olika identiteter eller identitetsgrunder som är viktiga i deras liv. Richard Jenkins' version (1996, 2000) har dessa egenskaper, och är dessutom tillräckligt teoretiskt flexibel för att vara lätt att komplettera på punkter där den inte är så specifik eller utförlig. Jag har därför svårt att se några direkta nackdelar med den. En uppenbar fördel med att använda ett sådant perspektiv i den här studien är att det är förenligt med en intersektionell analys. En annan fördel med att utgå från ett pluralistiskt identitetsperspektiv som Jenkins' är att man kan komma längre med den enligt min mening berättigade kritik som exempelvis Michael Allvin (1997) och Catherine Casey (1995) riktar mot den starka produktions- och (löne)arbetsfixeringen i samhället. På så sätt behöver man inte "döma ut" den yrkes- och arbetsrelaterade identiteten; istället ges utrymme både för att erkänna dess positiva sidor och dess betydelse i många människors liv (utan att därför idealisera eller överbetona detta) och för att kritisera dess negativa aspekter. Sammantaget har man då förhoppningsvis kommit en bit närmare den mer nyanserade förståelse av arbete som Michael Allvin efterlyser mot slutet av sin avhandling:

Att arbetet / . . . / detroniseras från sin i det närmaste mytiska status av existentiellt livsvillkor bör rimligen öka vår förståelse av det. Vi kommer ju aldrig att kunna förstå arbetets betydelse för individen om vi bygger in det i själva definitionen av vad det är att vara människa. Inte heller kommer vi att kunna förstå arbetets roll i samhället om vi definierar samhället efter hur det organiserar sitt arbete. Det är därför nödvändigt att kunna tänka sig såväl människans som samhällets utveckling *skild* från arbetet. Detta behöver inte betyda en utveckling *utan* arbete, men väl en utveckling där arbetet reduceras till *ett* möjligt livsvillkor bland många, och kanske t o m ett mycket underordnat sådant. (Allvin 1997:158)

Vad gäller *yrkesbegreppet* är det inte bara centralt i avhandlingen; jag utgår ju faktiskt också från att anta dess fortsatta tillämplighet och användbarhet gentemot dem som hävdar motsatsen. Men i linje med avhandlingens kritiska och reflexiva ambitioner behöver även detta begrepp och antagande utvärderas här i slutet, mot bakgrund av empirin och mina erfarenheter under arbetets gång. Sammantaget kan man säga att jag inte funnit några tunga skäl som talar emot dess tillämplighet och användbarhet. Det har helt klart viktiga funktioner att fylla både när det gäller externa kategoriseringar och intern identifikation, inte minst förstås på den kollektiva nivån men också för individer. Detta torde ha framgått i avhandlingens empiriska

kapitel, inte minst kap. 9 om gränsdragningar och värdering. Vad man behöver hålla i minnet är dock att "yrke", både som generellt begrepp och när det syftar på något specifikt yrke, är delvis godtyckliga sociala konstruktioner. Det går därför alltid att hävda att definitionen *borde* ha gjorts lite annorlunda, att begreppet *borde* ha fyllts med ett annat innehåll, eller att det inte är relevant (generellt å la Casey eller i något specifikt fall). Som exempel på ett specifikt fall där man skulle kunna ifrågasätta användningen av yrkesbegreppet kan jag helt enkelt ta postkassörerna som ju de facto upplöstes som yrkeskår (både nominellt och erfarenhetsmässigt) under det tidiga 2000-talet – men där det ändå finns fördelar med att använda begreppet som referenspunkt. Vad skulle t ex alternativet vara? Att enbart tala om "postanställda som utför vissa typer av arbetsuppgifter" hade varit att missa något både vad gäller analysmöjligheter och när det gäller att fånga upp kassörernas egna erfarenheter och identitetsarbete. Det hade också kunnat ses som ett bidrag till den kritiserade tendensen att osynliggöra kvinnodominerade yrken genom att klumpa samman dem under breda beteckningar (jmf Berntsson 2006). Oenigheten om yrkesbegreppets definitioner och tillämpbarhet har med det ständigt pågående gräns- och identitetsarbetet i arbetslivet att göra. Detsamma gäller för övrigt professionsbegreppet, som jag också funnit användbart så länge man tar dess omstridda och mångtydiga karaktär med i beräkningen. Hur man använder och tänker kring "yrke" har i bred mening politiska implikationer – något som ju också gäller ståndpunkten att yrken som social kategori är på utdöende och begreppet på väg att bli irrelevant. Men som jag ser det: även om vissa yrken försvinner så förefaller den senare ståndpunkten som en åtminstone i dagsläget allmänt missvisande beskrivning mot bakgrund av vad jag hört, sett och läst under arbetet med avhandlingen. Den kan dessutom bidra till att befästa bilden av, och därmed kanske påskynda eller skapa, ett allt mer fragmenterat arbetsliv där individen är utlämnad till sig själv och det finns få gemensamma nämnare som skulle kunna ligga till grund för kollektiv sammanhållning. I enlighet med detta är inte heller mitt eget sätt att använda eller framhålla yrkesbegreppet "politiskt neutralt", men ett sätt som jag anser mig kunna stå för såväl vetenskapligt som i andra avseenden.

*Kompetens* är ett begrepp som jag visserligen såg den tänkbara relevansen av ganska tidigt, men som har fått ökad tyngd allt eftersom jag gått igenom det empiriska materialet och har kommit att bli ett ganska centralt tema och analysspår. Till skillnad från när det gäller forskning om yrkesidentitet, yrkesetik m m är tidigare forskning och studier som berör kompetens inte lika inriktad på professioner utan kan lika gärna handla om andra yrken eller om arbetsuppgifter och arbete i största allmänhet. Det gäller t ex forskning om "tyst", icke-formaliserad kunskap och liknande. Många studier om icke-professionella yrken (inkl. inom administrativ service) har också mycket intressant att säga om förbisedda och nedvärderade kompetenser, och om betydelsen av kompetenser för arbetsrelaterad identitet. Min avhandling hakar delvis på det här forskningsspåret eftersom kompetens har kommit att bli ett så viktigt tema som det blev. Ett bidrag som den här kan sägas vara att den visar på och betonar kopplingen mellan kompetens, identitet och (*yrkes*)etik i en viss typ av yrken som inte är professioner (men som i vissa fall drar åt det hållet, som läkarsekreterarna). Detta med etik var inget jag hade i tankarna från början utan ett analysspår som har utkristalliserats efter hand som jag gått igenom intervjuer och annat material. Yrkesrelaterad etik verkar vara något som är ganska förbiset när det gäller administ-

rativa serviceyrken.<sup>193</sup> Men helt klart är det värt att diskutera även för sådana yrken, fastän dessa inte styrs av etiska koder på samma sätt eller i samma omfattning som klassiska professioner (dvs i sådan utsträckning att man kan tala om "professionsmoral som organisationsform" som Grimen 2008b gör). Hos LSF finns dock som vi sett en levande etikdiskussion inklusive ett intresse för etiska regler, och grunden till sådana finns också för avhandlingens båda yrken, dels formellt i form av tystnadsplikt och liknande bestämmelser, dels som mer informella etiska förhållningsregler och normer som kommer fram särskilt i samband med noggrannhet och service. Etik framstår alltså som nära sammanflätat med kompetens: en viktig del av identiteten och identitetsskapandet handlar om att framhålla det etiska, ansvarsfulla, skickliga utövandet av centrala kompetenser – vilket i sin tur kan bli en utgångspunkt för (anspråk på) makt, autonomi, status, erkännande, andras förtroende etc. Utifrån detta kan, som nämns i kap. 10, bilden av läkarsekreterarnas och kassörernas identitetsskapande sammanfattas som att de på olika sätt försöker behålla, återskapa eller nyskapa en makt-, status- och förtroendeposition som blivit underminerad i sina tidigare former. Kanske pågår motsvarande processer även inom andra administrativa serviceyrken?

### 11.3 Om förändring

En fråga som också behöver tas upp här är följande: Trots allt prat om förändring och trots alla konkreta förändringar som faktiskt skett inom yrkena och i samhället som helhet, hur kommer det sig att så mycket ändå verkar vara sig likt när man jämför med tidigare studier om administrativ service – ibland flera decennier gamla? Många av avhandlingens centrala teman är sådana som andra också funnit. Förgivettagandet och den sociala osynligheten är återkommande ämnen i den här litteraturen lika väl som i mina intervjuer. Samma sak gäller för könsmärkningen av arbetet och erfarenheterna av att tvingas hantera hastigt genomförda eller dåligt genomtänkta tekniska, organisatoriska etc. förändringar samtidigt som man ofta behandlas som en mer eller mindre umberlig del av arbetsstyrkan. Jag skulle kunna räkna upp fler exempel, men poängen är att problemen och konflikterna är närmast irriterande (för att inte säga deprimerande) välbekanta.

Några tänkbara förklaringar är följande: a/ Många av dem jag intervjuade var i 50-årsåldern och uppåt och hör därmed till en generation som figurerat även i tidigare undersökningar (sådana som berört 1960-, 70-, och 80-talens kontorsarbetslivserfarenheter). Mer generellt: medelåldern inom båda yrkena är hög vilket färgar av sig på den kollektiva identiteten, 40- och 50-talistgenerationerna och deras erfarenheter har länge haft stort inflytande vilket utgör en källa till kontinuitet (samtidigt som dessa äldre i och för sig har upplevt och kan berätta om yrkets förändring över tid på ett helt annat sätt än de som bara varit med några få år). b/ Något som inte förändrats är att det alltid finns vissa typer av basala arbetsuppgifter som måste utföras för att en verksamhet som helhet ska fungera, och att dessa oftast är lågt värderade (bl a beroende på seglivade och vitt spridda genus- etc. diskurser och strukturer). c/ Det dominerande sättet att tala om och hantera (inte minst tekniska) förändringar

<sup>193</sup>Det betyder inte att det är helt förbisett; t ex nämner Börnfors (1996) och Nilsson (2006) yrkesetiska problem.

bidrar i sig till kontinuitet över tid och också till likheter mellan yrken, organisationer och verksamheter. Detta innefattar även möjligheten att såväl tal om förändring som konkreta förändringsåtgärder kan användas för att i själva verket upprätthålla, dölja eller legitimera någon form av status quo (jmf teorikapitlet). Alla punkterna, men kanske framför allt de två sista, kan relateras till tidigare forskning som visar på den relativa stabilitet som råder på många områden, i synnerhet om man lyfter blicken från arbets- och organisationslivets vardagliga turbulens och ser till bredare, ofta förgivettagna strukturella och idémässiga förhållanden.

Den pessimistiska bilden här ovanför ska dock inte överdrivas. Studien visar ju också att det finns en viss kritisk potential när det gäller att ifrågasätta såväl organisationsledningars (ekonomiska och tekniska) prioriteringar som etablerade genusmönster. En bidragande orsak till detta är att olika former av omsorg och socialt ansvarstagande är inbyggt och förgivettaget i den här typen av yrken och därtill något som utövare av båda könen ofta värderar högt. Om den administrativa servicens omsorgsrationala sida i större utsträckning erkändes och gavs utrymme skulle det möjligen också kunna leda till en förändring av inte minst könsrelaterade status- och maktmönster.

Till det som otvivelaktigt har förändrats i någon mening under de senaste decennierna hör också förutsättningarna för att skapa och upprätthålla yrkesidentiteter. Det gäller såväl administrativa serviceyrken som generellt (jmf kap. 2 och 4) även om det givetvis kan skilja sig åt mellan olika yrken när det kommer till deras mer specifika förhållanden. Utifrån både mitt material och tidigare forskning kan man dock hävda att negativa förändringar i form av hotbilder, försämrade villkor och liknande i sig verkar kunna aktualisera och aktivera identitetsprocesser inom ett yrke, även om yrket ifråga inte hör till dem som brukar beskrivas i termer av stark identitet (något som ju också kan ses i ljuset av det välkända förhållandet att yttre hot tenderar att främja inre sammanhållning). Här blir för det första innehållet i identiteterna intressant att se närmare på. I yrken med serviceanknytning handlar detta innehåll bl a om att helt enkelt ge god service, att göra mottagarna nöjda utan att ge avkall på sin egen yrkeskunskap och värdighet. Mer allmänt handlar yrkesidentiteternas innehåll så som det framträder i den här studien till stor del om vissa *kompetenser*, och yrkets (inkl. ingående arbetsuppgifters) *nytta och nödvändighet* organisatoriskt och socialt, gärna med en komponent av *yrkesetiska förhållningssätt och omsorgsrationalitet*.

För det andra blir det intressant att se närmare på identiteternas betydelse i olika bemärkelser av ordet. Inte minst när det gäller vad yrkeskollektiven "gör" med dessa (eventuellt nyväckta) identiteter inklusive hur de används och spelar in för att behålla eller stärka yrkets ställning. Här förefaller det viktigt att lyckas införliva yrket och dess relevans i större berättelser om hur organisationer, verksamheter och hela samhället fungerar och tros fungera i framtiden. Detta innebär dock ett visst krav på smidig anpassning till samtida starka diskurser och berättelser som inte är oproblematiskt att åstadkomma – särskilt om den dominerande yrkesidentiteten bland utövarna är av typen "tydlig men begränsad". Men som i bästa fall genom förhandlingsprocesser dels mellan yrkeskåren och omgivningen, dels mellan individer och kollektiv inom yrket, kan ge upphov till någon form av "acceptabel" övergripande nominell kollektiv yrkesidentitet som fungerar (även) praktiskt och vad gäller den erfarenhetsmässiga sidan för utövarna. En sådan är dock, liksom alla kollektiva identiteter, att betrakta som ett spänningsfyllt provisorium. Läkarsekreterarna utgör ett

exempel på en yrkeskår som lyckats ganska bra med detta. Det finns dock lägen där förutsättningarna blivit så ogynnsamma att det är rimligare att tala om att yrkesidentiteten faktiskt eroderar – stoltheten försvinner helt och människor börjar strunta i arbetet, se det rent instrumentellt eller försöka ta sig därifrån till något annat.<sup>194</sup> I min studie var Kassaservice-kassörerna troligen mycket nära en sådan situation vid tiden för intervjuerna – men ur identitetssynvinkel var de trots allt inte där än eftersom materialet innehåller tydliga exempel på värnandet om en alternativ såväl yrkes- som organisationsbaserad kassörsidentitet. På den här punkten tyder mitt material på yrkesidentiteters seghet, hur långt de ändå går att tänja. Detta även om den i kassörernas fall med facit i hand aldrig kom att fungera som effektiv resurs för att rädda yrket – av skäl som troligen hade att göra med yrkets organisationsförhållanden i kombination med att man inte lyckades “berätta tillbaka” kassörerna till en plats i postorganisationen.

*Ett svar på vad som händer med yrkesidentiteten i ett yrke som utsätts för långvarigt och hårt förändringstryck kan, utifrån vad jag kommit fram till i studien, vara följande: Ställd inför förändringsdiskurser och konkreta förändringar är två lösningar eller vägar som erbjuder sig att anamma en “utvecklingsidentitet” eller en “avvecklingsidentitet” – där det förra kan övergå i det senare (eller rättare sagt: avveckling och utveckling kommer närmast att bli liktydigt) om förändring behandlas som ett värde i sig. I enlighet med diskussionen om olika slags identiteter kan utvecklings- resp. avvecklingsintresset gälla yrket men också organisationen, arbetsplatsen, individen etc. Extrempositionen skulle väl vara en identitet som “förändringsagent” både professionellt och privat, dvs en identitet som helt bygger på och omfamnar det moderna förändringsidealet – liksom det närbesläktade organisationsideal enligt vilket föränderlighet behandlas som grund för stabilitet och en förtroendeingivande identitet (Grey & Garsten 2001). En annan extremposition är förstås den uppgivna och till slut eroderade yrkesidentiteten.*

Vad kan man då säga om möjligheten av andra slags förändringar och andra slags identiteter, samt (yrkes)identitet som grund för makt, motstånd etc. – dvs som utgångspunkt eller resurs för att förändra eller bevara det man vill förändra eller bevara? Som jag tidigare varit inne på är jag benägen att hävda att identiteten och identitetsarbetet har en särskild potential just för den här typen av lätt förbisedda yrken i svårdefinierad mellanställning. Läkarsekreterarna utgör inte bara ett konkret exempel på att en medveten kollektiv yrkesidentitet “trots allt” kan skapas, upprätthållas och stärkas i ett sådant yrke. Fallet läkarsekreterare ger och förtydligar också argument för varför det är viktigt att detta sker. Att ha en övergripande gemensam identitet att luta sig mot framstår för deras del som en motstånds- och maktfaktor både på det individuella och det kollektiva planet. Den omsätts kanske inte alltid i tydlig handling men finns ändå där som en resurs. Och även om man alltid måste ta med ett yrkes materiella villkor och begränsningar i beräkningen visar läkarsekreterarnas identitetsarbete som helhet på en vilja att finna kreativa sätt att tolka och omskapa dessa villkor. Det framgår också att det är av uppenbar vikt att många olika röster hörs i berättelserna om en verksamhet, dvs i det här fallet att läkarsekreterarna sedan länge kämpar för och såvitt jag kan bedöma ibland också lyckas förhållande-

<sup>194</sup>Jmf beskrivningen av de dequalificerade bageriarbetarna i Sennett (1999), liksom Alvessons & Björkmans påstående att “/o/m man räknar med att antingen man själv eller organisationen inom kort kan försvinna torde identifikationen bli ringa” (1992:221f).

vis bra med att skriva in sig i andras berättelser om hälso- och sjukvården. När det gäller de reella möjligheterna att förändra eller bevara det man vill förändra eller bevara framstår dock (minst) två saker som av avgörande betydelse. Det ena är att som kvinnodominerad yrkeskår inte underskatta sina möjligheter på grund av kvinnodominansen. Det empiriska materialet tyder på att ett sådant underskattande i läkarsekreterarnas fall är oförtjänt: man har trots allt under årens lopp skapat vad jag uppfattar som en tydlig kollektiv identitet och i vissa avseenden lyckats väl med att hävda sina kompetenser och synliggöra sin roll. Det andra är att som yrkeskår oavsett könsfördelning inte anamma en identitet som alltför mycket eller okritiskt utgår från samtidens dominerande professionaliserings- och förändringsdiskurser och de därav följande idealtypiska identitetsberättelserna. Huruvida just läkarsekreterarna kommer att lyckas med detta på sikt går inte att dra någon slutsats om utifrån den här studien, men som allmän poäng är det viktigt att framhålla.

## 11.4 Om administrativ service

Till sist också något om begreppet administrativt service (som ju tagits till utgångspunkt för att fånga in en viss kategori av yrken), dess användbarhet och hur det fyllts med innehåll. För att börja med det problematiska: En irriterande fråga som infann sig i bakhuvudet när jag redan kommit en bra bit in i avhandlingsarbetet var den följande. Har jag kanske omedvetet i alltför hög grad utgått från existerande könsarbetsdelning här? Finns det yrken som skulle kunna kategoriseras som administrativ service men som är typiska mansyrken eller kanske räknas som mer "tekniska" och därmed tenderar att betraktas på annat sätt, även av mig? Troligen är det så till viss del. Jag tänker t ex på vissa logistikfunktioner på lager och liknande: dessa räknas enligt yrkesklassifikationen SSYK96 till samma breda kategori som många kvinnodominerade kontorsyrken men det föll mig aldrig ens in att ta med något sådant yrke i intervjustudien. Som många genusforskare poängterat är det lätt att uppfatta det som (oftast) utförs av män som något helt annat än det som (oftast) utförs av kvinnor – t o m om det rör sig om i princip samma arbete. Det är bara att konstatera att nya studier om administrativ service behöver reflektera lite mer djupgående över vilka yrken som bör räknas in i ett sådant begrepp och framför allt vilka som skulle vara givande att undersöka i det här sammanhanget.

Med detta sagt övergår jag till att diskutera fördelarna med begreppet och argumentera för dess nytta. En sådan fördel är att det täcker in en kategori yrken som ur identitetssynvinkel tycks kunna ge viktiga men lätt förbisedda insikter som kompletterar de vanligare förekommande resonemangen om arbetsrelaterade identiteter och deras villkor i det samtida samhället. Inte minst då insikter när det gäller möjligheten av (yrkes)identiteter där yrket/arbetet är "viktigt men inte allt", dvs en komponent som kanske inte är den viktigaste i en människas liv men som utgör en av flera viktiga byggstenar som tillsammans utgör en komplex identitet och som delvis bär upp de andra. Närmare bestämt täcker begreppet in en bred kategori yrken som trots problematiska inslag ger och har gett (främst kvinnor) ett spelrum som många andra typer av yrken inte erbjuder, men där det spelrummet nu tycks snävas in. En annan och besläktad fördel är att begreppet administrativ service inbegriper yrken som trots en hel del inbördes olikheter har många gemensamma drag och

inte minst ifrågasätts utifrån samma slags motiveringar (framför allt då att människor borde utföra den här sortens uppgifter själva, företrädesvis med hjälp av ny teknik). Jämfört med någorlunda närliggande begrepp som “adjunct control work” och “ancillary work” är det dessutom lite mer specifikt i sin inriktning på kontorsyrken, vilket även det kan vara en fördel för att undgå att diskussionen blir alltför bred och urvattnad. Att sätta etiketter är som jag varit inne på ingen universallösning på alla problem. Men i det här fallet kan kanske en gemensam etikett inte bara vara analytiskt användbar i akademiska sammanhang utan också praktiskt användbar för yrkesutövare just som samlande beteckning, som en möjlig utgångspunkt för att identifiera gemensamma villkor och intressen – villkor och intressen som många hävdar inte längre finns eller syns i dagens föränderliga och individualiserade arbetsliv – och diskutera kring tänkbara handlingsätt. Jag menar att en sådan gemensam diskussion (och allt som kan främja detta) är angelägen, och anledningen är framför allt denna. Administrativt servicearbete utfört av personer som yrkesmässigt specialiserat sig på det kommer förmodligen alltid att finnas och behövas i *någon* form på många olika områden. Även om arbetsdelningar förändras över tid och de flesta människor i framtiden troligen kommer att kunna göra betydligt mer än idag med den digitala teknikens hjälp så är det fullständiga “självservicesamhället” en osannolik för att inte säga orealistisk utopi (av flera skäl, varav många nämns av mina intervjupersoner i den empiriska redovisningen). Frågan är *vilka som ska utföra* den administrativa service som kommer att visa sig nödvändig eller efterfrågad, och *på vilka villkor*. Här är det min förhoppning att avhandlingen bidrar till att ge en bättre grund för diskussioner om detta.

## 12 Summary

During the last few decades, administrative service occupations<sup>195</sup> such as bank tellers, post-office cashiers, secretaries and other 'lower-grade' clerical occupations have become subject to far-reaching changes, whether actual or as yet only proposed or anticipated. Despite the considerable number of people employed in such occupations, they are comparatively sparsely researched. This is particularly true for studies addressing them as *occupations in their own right*, which do not conceptualize them primarily as problematic dead-end jobs on the bottom rung of organizational or occupational hierarchies. While *service* jobs receive due attention at least in discussions of a 'service economy' or 'consumer society', most conceptualizations of contemporary economic and social processes tend to relegate the *administrative* type of service jobs to a more marginal position. Moreover, these types of occupations are notoriously ambiguous, being difficult to define with respect to macro theories and ideologies whether concerning gender, class, economic development, or modernity at large. One way to avoid a negativistic approach, and at the same time accommodate the ambivalent character of these occupations, is to study them in terms of *occupational identity*. A focus on identity is further motivated by the 'post-bureaucratic' interest in controlling organizations through the shaping of members' identities.

The overarching aim stated at the outset was to study *what happens with occupational identities – regarding their content, meaning(s) and conditions – in occupations subject to substantial and protracted pressure for change, more specifically in administrative service occupations in Sweden today*. To fulfil this original purpose it turned out to be necessary to explore different theoretical perspectives and try out various definitions to compile a satisfying conceptual apparatus. Thereby, the dissertation can also be said to have a theoretical aim.

The dissertation centres on two occupations within the broader category: medical secretaries and post-office cashiers. Typically for administrative service occupations, both have a large majority of women and the existence of both has repeatedly been questioned during the last decades. At the same time, they represent two diverging lines of the differentiation this type of occupations has gone through. While the medical secretaries so far have kept their place in medical/health care, the occupation of post-office cashier has gone from expansion of the work content in the 1980s and 90s to dequalification, splitting between two different types of workplaces (postal service centres and the separate organization Swedish Cashier Service), and finally being abolished.

The study combines interviews as a main source of data with various types of text material. Interviews were conducted in 2004–05 with a total of 39 medical secre-

<sup>195</sup> The concept of administrative service is used here to refer to work and occupations which includes *both* an administrative component (to handle some kind of day-to-day monetary, paper or electronic routines – and not, at least primarily, material products) *and* a service component (to 'serve' other people inside or outside the organization). For the sake of variation, I sometimes refer to it as office or clerical work although both of these are broader concepts.

taries and post-office cashiers. The most important criterion for inclusion was that they should have at least a few years of occupational experience, and additionally, for the cashiers, that this experience reached back to the time preceding the organizational split. Given the interest in occupations rather than specific organizations or sites of work, individuals from a variety of different workplaces were interviewed. Variation was also sought across age and gender, although the overall composition of the occupations meant a preponderance of women and middle-aged persons. All in all, 28 individual interviews (five of which were with men: two secretaries and three cashiers and 4 group interviews (with two or more participants, all women) were conducted. The interviews were semi-structured, using a written guide with a number of questions and themes, also leaving some space to explore other themes emerging during the talk. In the interviews with two or more persons, the same themes were covered but in a mode more aimed at starting a discussion among the participants. The text material includes the yearbooks of the employee club of the Swedish Post and the membership journal of the Swedish medical secretaries' association (Läkarsekreterarförbundet, LSF) from the early 1980s to 2005. It also includes work-related memories written by post-office cashiers and (to a lesser extent) medical secretaries, collected by Postmuseum and Tjänstemännens Arkiv & Museum respectively. Interviews and other materials were analyzed using common qualitative methods. Attentive listening through the audiotapes has been combined with close readings and re-readings of transcripts and texts, searching for salient themes and sub-themes and how they relate to each other. The various themes have then been further explored in the light of theory and earlier research and the dissertation's research questions.

Given that 'change', 'identity' and to some extent even 'occupation' are highly value-laden concepts, a first question that was formulated from the theoretical aim is:

1. *How can occupational identities be theoretically understood and analyzed in a way that can deal with change as well as continuity?*

*Modernity* and *intersectionality* were selected as central concepts and phenomena in this context, as well as *discourses and narratives*. Without delving into the concept of modernity, it is difficult to understand and analytically handle the role that changes and talk about change have played in working life over the last decades. The modern emphasis on scientific knowledge, technology and formal organization; the orientation towards the future; and the high value placed on mobility and novelty, form an important background to contemporary conceptions of changes and continuities. An intersectional perspective makes it possible to treat 'modernness' (to be, or appear to be, modern) as one of several potentially important bases of identity beside gender, class and others that can be expected to appear in the material. Also, and importantly in a study of occupations with an ambiguous position both theoretically and practically, intersectionality opens for analyses of the interplay between different bases of identity. Discourses and narratives have not only, according to many, become highly salient in the organizations and society of the late 20<sup>th</sup> and early 21<sup>st</sup> century. They are also useful concepts to understand and study how identities are formed and maintained, clash against each other, and change

shape. The social identity perspective of Richard Jenkins is used as a starting point because of its capacity to accommodate the above concepts and lines of thought. It also avoids some common problems with studying identities having to do with pre-conceptions about the role of work in people's lives or the (im)possibility or content of (post)modern identity.

The dissertation also seeks to answer the following questions, formulated from the original overarching aim:

2. *Which occupational identities and identity narratives are salient among medical secretaries and post-office cashiers in the beginning of the 21<sup>st</sup> century and what is their background, that is, why have they acquired their particular form and content?*

As for the *post-office cashiers* I have traced how an 'official' identity narrative was developed by the management during the 1980s, centring on the transformation from rigid state officials to customer-oriented, service-minded sellers. This took place against the backdrop of the bureaucracy critique typical of the time and an ever more pronounced market orientation. The new prescribed cashier identity was met with everything from rejection to attempts at reformulation to enthusiastic acceptance, but practically lost its relevance around the millennial shift due to the restructuring of Swedish Post. Since the occupation was split in two as well as emptied of much of its former content – a quite outspoken development towards its dissolution – the 'seller' identity hardly received any replacement from management. However, cashiers themselves substituted for it disillusioned labels such as 'living teller machines' (Swedish Cashier Service) and 'janitors' (postal service centres), while at the same time their alternative ways of telling the history of Swedish Post became more pronounced. The latter entailed critical evaluations of managerial and political decisions and – above all – emphasis on and identification with the (never altogether forgotten) image of the democratic, humane and broadly competent service provider that partially drew on the older postal ideal of the 'public servant'. As regards the *medical secretaries*, the predominant 'official' identity narrative comes from inside the ranks of the occupation, having been formed over the last decades mainly by their occupational association. It tells about a development from undervalued typists and/or personal 'maids' of the doctors to well-educated experts of digitized medical documentation and patient administration. Beside this narrative, however, a rather pronounced alternative exists, describing instead a gradual degradation and status loss of the occupation. Which narrative is embraced seems to depend largely on when, where and how a person entered the occupation.

3. *How are different bases of identity manifested and put to use in the two occupations?*<sup>196</sup>

---

<sup>196</sup>'Bases of identity' refer here to everything that can be a source of identification for an individual or group (as well as a source of categorization of others, which is the flip side of the coin). The focus here is on bases of identity that (a) are obviously relevant given the research subject and earlier studies of the area (like gender, class, modernity and, naturally, occupation and other work-related phenomena), and (b) have stood out as important during the process of interpretation and analysis of the empirical material.

Gender and modernness are bases of identity that stand out clearly in the material in both direct and indirect ways, being used for delimitation and evaluation both internally and externally. As for *gender*, the results at first glance seem to confirm the tenacity of long-lived gendered patterns, like expectations that men should be bosses and that women have a tendency to devalue their own capacities, and ideas of what is suitable work for a man or a woman. Looking more thoroughly, however, there is also a critical stance towards such patterns among both women and men in both occupations, though it is not always very explicitly articulated. It becomes particularly salient when a rationality of care clashes with other rationalities in the practicing of the occupation, which is often talked about in ethical terms about human and social responsibility and the importance of being able to exercise care-related competences. Thereby the study also points towards a possibility for identity limits of both men and women to expand and (at least in the long run) be redrawn also in the context of strongly female-concentrated and femininely gendered occupations. *Modernness* enters the picture in several ways, with partly different consequences for cashiers and secretaries.

Firstly, both occupations and their typical practitioners can be seen as either more or less modern, as can the organizations where they have their place. Compared to postal organizations, medical and health care organizations have had fewer problems in this respect. This means that medical secretaries have had less need to outwardly defend the future value of the sector as a whole, instead being able to concentrate on their own occupation and/or workplace. On the other hand, both occupations as such have been strongly questioned as being obsolete. Their composition has to some extent contributed to this: the median age is high, they have a large majority of women and are easily associated with a traditional feminine role, and they do not demand university education. This makes modernness an issue that is often actualized and discussed in the two occupations' internal identity work as well as externally against other actors.

Secondly, evaluations of modernness are often strongly intertwined with aspects like gender, class, and age. In interviews and other material, high *age* is to a large extent mentioned as something negative, associated with practical problems and low status. While provision of administrative services to elderly people is seen as ethically desirable, it is definitely not considered a high-status task. When age is linked to occupational and other experience and thereby to competence it is seen as more positive, but even then the aspect of modernness easily enters the picture and colours the evaluation. *Class* is a basis of identity that mainly shows in rather indirect ways, e.g. when it comes to choice of occupation, but is to some extent also used to classify and evaluate colleagues as well as other occupations and types of organizations or businesses. A rather common conception in both occupations is that class was formerly much more important (and so in principle is something obsolete). This has a clear connection to the narratives of democratization of working life as well as Swedish society in general commonly told in both occupations, but can also be seen in the light of the market-friendly, liberal and individualistic discourses of the last decades. Other bases of identity like ethnicity, sexuality and place of living also appear in the material but to a smaller extent.

4. *To what extent and in which respects is it reasonable to say that the medical*

*secretaries and post-office cashiers further the position of their occupation, and/or resist unwanted conditions with regard to it, through their identity work?*

A general conclusion is that, given their occupation's general conditions, the post-office cashiers never asserted their occupational identity enough to mobilize the occupation as a collective and successfully resist dominant discourses and narratives. As for the medical secretaries as an occupational collective, on the other hand, it is plausible to speak of an identity-based resistance that is also a resistance striving for power and change. In many cases, the striven-for changes (at least from the point of view of their 'official' identity) do not seem so much to challenge the established system as to cope with it and make it function better. However, considering the secretaries' standing as a mainly female occupation low in status as well as organizational hierarchies, whose work is a precondition for the work of hierarchically higher occupations, it is possible that even apparently 'system-preserving' power gains and changes can lead to a challenging and transformation of established orders in the long run. For this occupation, identity work stands out as decidedly important when it comes to resistance, power, and action: to maintain an effective collective identity is practically necessary, so as to write themselves into the narratives of what constitutes medical/health care and to keep or strengthen the position of the occupation.

5. *Which are the main similarities and differences between the two occupations as regards the content, meaning(s) and conditions of their occupational identities/identity narratives?*

Regarding similarities, as mainly female, often questioned and comparatively low-paid clerical occupations, the medical secretaries and post-office cashiers share many basic *conditions*. An important difference in conditions affecting their identity is that medical secretaries always have had more employing organizations and types of workplaces to choose between, while the cashiers have been much more dependent on a single employing organization.

One clear similarity as regards the identity *content* is the strong emphasis in both occupations on carefulness and service, and the competences and work ethics that can be linked to this. Another one is the continuous struggling with problems of invisibility and visibility, where the wish is to be more visible in the positive meaning of the word, that is, recognized and respected for the work one does. There are also some salient differences in content beside the obvious ones having to do with the different work tasks. The medical secretaries emphasize themselves as an undervalued and low-paid group to such a degree that it must be said to constitute an important part of their collective identity, which is not the case among the cashiers. The cashiers often refer with pride to the comprehensive vocational education they got when they started, while the medical secretaries identify as much, or more, with actual and coming possibilities of further training and higher education. In both occupations, however, contemporary discourses about the importance of formal education are very much present as a frame of reference.

An important difference is that post-office cashiers gradually came to face the possibility of embracing an identity whose basic content was about accepting and taking part in the *dissolving* of their occupation, while medical secretaries at least since the

early 1980s face the possibility to embrace an identity whose basic content is about *developing* their occupational role. A similarity of content that also has much to do with the *meaning* of identity (the creation of meaning as well as its consequences) is the following: both occupations have their conceptions and narratives of 1/ a democratization of work and society in the form of less respect for hierarchies and authorities 2/ the inexorability of technological and to some extent economic imperatives.

Regarding the meaning of occupational identities and identity narratives, the following differences stand out as central. The situation of medical secretaries at the time of the interviews can be summarized as working in a latently threatened but cautiously expansive occupation. Their relatively low dependence on a particular work organization is combined with an often rather passive stance from the employing organizations. Compared to the cashiers, and in spite of its greater heterogeneity, the occupation of medical secretary is more 'professional(izing)' in the sense of existence of a special occupational association, access to higher education, etc. Their most important collective identity is furthermore close to, and in many respects easy to connect with, contemporary strong discourses and socially 'acceptable' identity narratives (the striving to become well-educated experts in using new technology, and to provide service of a type more in line with ideals of democratization, professionalization, efficiency and modernization). This approach also seems to work quite well both for mobilizing defence and activity from inside the occupation and for legitimizing the occupation in front of others. This is the case even though the occupation also can be said to be characterized by an identity that is both distinct and strong *but within certain limits* of the type "the occupation is important, but it is not all there is in life".

The situation of the cashiers at the time of the interviews can be summarized as working in an acutely threatened, split and dequalified occupation. Their traditional high degree of dependence on one single employing organization is, since some years ago, combined with steadily diminishing support from the organization. Compared to the secretaries, the 'professional' character of the occupation is low. Their most salient collective identity as a type of public servants is at a long distance from contemporary strong discourses and narratives. A relatively strong and distinct identity within certain limits is a common denominator with the medical secretaries. Against the background of the circumstances this identity is, however, not enough for the cashiers to mobilize an effective defence.

6. *Considering these similarities and differences and the results of the study as a whole, what general conclusions can be drawn about occupational identity in (a) administrative service occupations, (b) all occupations subject to substantial and protracted pressure for change?*

The results of the study support the view that it is meaningful to speak of occupational identity in administrative service occupations and, more generally, that it is neither an obsolete phenomenon nor something reserved for well-defined professional, high-status or craft occupations. In this context, however, it is important to consider the possibility that occupational identities can both be strong and have a distinct content but, at the same time, be clearly delimited to the sphere of work.

One answer to what happens with occupational identity in an occupation subject to substantial and protracted pressure for change seems to be the following. Two options that easily offer themselves are to adopt either an identity of development (as in the case of the medical secretaries) or an identity of dissolving (as in the case of the cashiers at the time of the interviews) – where the former runs the risk of transforming into the latter if ‘change’ is treated as a good in itself (as it often was in the officially promoted identity narratives of Swedish Post during the late 1990s and early 2000s).

This seems to be a rather gloomy choice. Moreover, the finding that many problematic aspects of administrative service actually do not seem to have changed much at all over the last decades does not sound very encouraging. There is, however, some basis for suggesting that a strong but delimited occupational identity of the type described above can be evoked by technologically and economically motivated changes if these are understood to collide with human and social concerns, and that it, at least under some circumstances, also can be a resource for resistance and action. Swedish medical secretaries constitute an example of this. In their collective identity work, they walk a fine line between embracing contemporary discourses of modernization, professionalization and change, and holding their ground in spheres of the occupation that easily get dismissed or neglected in these discourses.

That there seems to exist a core of competences and ethical norms regarding work, which to a large extent is similar for the two occupations studied, points toward the plausibility of the concept ‘administrative service’. Against the background of my findings and earlier research, to have a common concept for this type of occupations can also be useful in several ways. Theoretically and analytically, they clearly have enough in common to make it relevant to treat them under the same heading – a heading that is more specific than e.g. ‘office’ or ‘clerical’ work. Practically, for people working in these occupations, the label could perhaps be of use as a point of departure to discuss and identify common problems and interests. Such a discussion is desirable since it is not likely that the need for administrative services of *some* sort will ever disappear totally, regardless of visions of a digital ‘self-service’ future. The question is, then, who will do this work and under what conditions. Hopefully, this dissertation contributes to laying a better foundation for discussing such issues.



## 13 REFERENSER

- Abbott, A. (1988) *The System of Professions*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Abel, E.K. & Nelson, M.K. (1990) "Circles of care: an introductory essay". I Abel, E.K. & Nelson, M.K. (red.) *Circles of Care. Work and Identity in Women's Lives*. NY: Suny Press.
- Abrahamsson, L. (2000) *Att återställa ordningen. Könsmönster och förändring i arbetsorganisationer*. Umeå: Boréa.
- Abu-Lughod, L. (red. 1998) *Remaking Women: Feminism and Modernity in the Middle East*. New Jersey: Princeton University Press.
- Acker, J. (1992) "Gendering organizational theory". I Mills, A. J. & Tancred, P. (red.) *Gendering Organizational Analysis*. London: Sage.
- Acker, J. (1994) "The gender regime of Swedish banks", *Scand. Journal of Management*, 10(2):117-130.
- Ackroyd, S. & Thompson, P (1999) *Organizational misbehaviour*. London: SAGE.
- Ahrne, G. (1993) "Delvis människa, delvis organisation", *Sociologisk Forskning* nr 1 1993:59-78.
- Ahrne, G. (1999) "Organisationer och människor"; "Organisationers mål, kollektiva resurser och makt; "Organisationsform och omgivning". I Ahrne, G. & Hedström, P. (red.) *Organisationer och samhälle*. Lund: Studentlitteratur.
- Ahrne, G. & Brunsson, N. (red. 2004) *Regelexplosionen*. Sthlm: EFI.
- Ahrne, G. & Hedström, P. (red. 1999) *Organisationer och samhälle*. Lund: Studentlitteratur.
- Ahrne, G., Roman, Ch. & Franzén, (1996) *Det sociala landskapet*. 2:a uppl. Gbg: Korpen.
- Ainsworth, S. & Hardy, C. (2004) "Discourse and identities". I Grant, D., Hardy, C., Oswick, C. & Putnam, L.L. (red.) *SAGE Handbook of Organizational Discourse*. London: SAGE.
- Albinsson, G. & Arnesson, K. (2000) *Maktutövning ur ett organisations- och genusperspektiv. En studie vid tre vårdavdelningar*. Malmö: Inst. För pedagogik, Malmö högskola.
- Allan, H., Bryan, K., Clawson, L. & Smith, P. (2005) "Developing an interprofessional learning culture in primary care", *Journal of Interprofessional Care* 19(5):452-464.
- Allen Collinson, J. (2006) "Just 'non-academics'? Research administrators and contested occupational identity", *Work, Employment and Society*, 20(2): 267-288.
- Allvin, M. (1997) *Det individualiserade arbetet. Om modernitetens skilda praktiker*. Sthlm: Brutus Östlings Bokförlag Symposion.
- Alsterdal, L. (2002) *Hertig av ovisshet – aspekter på yrkeskunnande*. Sthlm: ALI.
- Alvesson, M. & Billing, Y. (1997) *Understanding Gender and Organizations*. London: Sage.

- Alvesson, M. & Björkman, I. (1992) *Organisationsidentitet och organisationsbyggande*. Lund: Studentlitteratur.
- Alvesson, M. & Sköldberg, K. (1994) *Tolkning och reflektion*. Lund: Studentlitteratur.
- Alvesson, M. & Sveningsson, S. (2008) *Förändringsarbete i organisationer*. Malmö: Liber.
- Alvesson, M. & Willmott, H. (2002) "Identity regulation as organizational control: producing the appropriate individual", *Journal of Management Studies* 39(5):619-644.
- Ambjörnsson, R. (1988/1998) *Den skötsamme arbetaren*. Sthlm: Carlssons.
- Ames, L. (1996) "Contrarities at work: women's resistance to bureaucracy", *NWSA Journal* 8(2):37-59.
- Anderson, G. (red. 1988) *The White-Blouse Revolution. Female Office Workers since 1870*. Manchester University Press.
- Andersson, B. & Åström, P. (2003) "En riktig Post?" (Katalog till Postmuseums utställning) Meddelande från Postmuseum nr. 51. Sthlm: Postmuseum.
- Andreasen, K. & Jørgensen, E. (1987) *Hvem sagde att kvinder er svage?*
- Antti, G. (1987) *Det är mycket med det jordiska*. Sthlm: Alba.
- Antti, G. (1991) *Fjärrvärme*. Sthlm: Alba.
- Archer, M. (1996) "Social integration and systems integration: developing the distinction", *Sociology* 30(4):679-699.
- Archer, M. (2002) "Realism and the problem of agency", *Journal of Critical Realism* 5(1):11-20.
- Armstrong, P., Armstrong, H. & Scott-Dixon, K. (2008) *Critical to Care: The Invisible Women in Health Services*. Toronto: Toronto University Press.
- Ashforth, B. & Humphrey, R. (1993) "Emotional labor in service roles: the influence of identity", *Journal of Management Review* 18(1):88-115.
- Augustsson, F. & Sandberg, Å. (2006) "Varför finns det fler kvinnor på bankens Internet-avdelning än hos Internetkonsulterna?". I Gunnarsson, E., Neergaard, A. & Nilsson, A. (red.) *Kors och tvärs. Intersektionalitet och makt i storstadens arbetsliv*. Sthlm: Normal.
- Aurell, M. (2001) *Arbete och identitet. Om hur städare blir städare*. Linköping: Tema Teknik och social förändring, Linköpings universitet.
- Bauman, Z. (1989) *Auschwitz och det moderna samhället*. Gbg: Daidalos.
- Beck, U. (1992) *Risk Society. Towards a New Modernity*. London: SAGE.
- Bejerot, E. (2008) "Patienten i centrum – ett tvingande styrningsideal". I Hasselblad, H. m fl *Bortom New Public Management*. Lund: Academia Adacta.
- Bejerot, E. & Hasselblad, H. (red. 2002) *Kvalitet utan gränser?* Lund: Academia Adacta.
- Berg, M. (1997) *Seldas andra bröllop*. Gbg: Etnologiska föreningen i Västsverige.
- Berggren, I. (2001) *Identitet, kön och klass. Hur arbetarflickor formar sin identitet*. Gbg: Acta Universitatis Gothoburgensis.
- Berglund, T. (2003) "Individualiserade arbetssituationer och attityder till arbete". I Blomsterberg, M. & Soidre, T. (red.) *Reflektioner*. Gbg: Sociologiska inst., Göteborgs universitet.
- Berglund, T. & Schedin, S. (2002) "Social klass och arbete". I Hansen, L. & Orban, P. (red.) *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Berman, M. (1988) *Allt som är fast förflyktigas*. Lund: Arkiv.

- Berntsson, P. (2006) *Läraryrket, förskollärare och statushöjande strategier. Ett könsperspektiv på professionalisering*. Gbg: Sociologiska inst., Göteborgs universitet.
- Bihagen, E. & Hansen, L. (2003) "Svensk yrkesstruktur och yrkesklassificering över tid". I Blomsterberg, M. & Soidre, T. (red.) *Reflektioner*. Gbg: Sociologiska inst., Göteborgs universitet.
- Billing, Y. Due (2006) *Viljan till makt? Om kvinnor och identitet i chefsjobb*. Sthlm: Normal.
- Björnberg, U. (1992) "Tvåförsörjarfamiljen i teori och verklighet". I Acker, J. M fl (red.) *Kvinnors och mäns liv och arbete*. Sthlm: SNS.
- Björk, N. (1999) *Sireners sång. Tankar kring modernitet och kön*. Sthlm: W & W.
- Bladh, M. (1999) *Posten, staten och informationssamhället*. Sthlm: KFB.
- Blomberg, J. (1998) *Myter om projekt*. Sthlm: Nerenius & Santéus.
- Blomqvist, M. (1994) *Könshierarkier i gungning. Kvinnor i kunskapsföretag*. Sthlm: Acta Universitatis Upsaliensis.
- Blomqvist, M. (2001) "Arbetsorganisatorisk förändring ur ett genusperspektiv". I Gonäs m fl (red.) *Könssegregering i arbetslivet*. Sthlm: Arbetslivsinstitutet.
- Blomsterberg, M. (2004) *Att förstå och bli förstådd. Om etnisk och kulturell mångfald i primärvårdsarbete*. Gbg: Sociologiska inst., Göteborgs universitet.
- Borgert, L. (1992) *Organisation som mode. Kontrasterande bilder av svensk hälso- och sjukvård*. Sthlm: Företagsekonomiska institutionen, Stockholms universitet.
- Boulton, S. & Houlihan, M. (2005) "The (mis)representation of customer service", *Work, Employment & Society* 19(4):685-703.
- Bourgeault, I. L. (2005) "Rationalization of health care and female professionalization projects", *Knowledge, Work & Society* 3(1):27-52.
- Boven, M. (2007) "Analysing and assessing accountability: a conceptual framework", *European Law Journal* 13(4):447-468
- Bradley, G. (1970) *Arbetsattityder och befordringsintresse hos kvinnliga bankanställda*. Sthlm: PA-rådet.
- Bradley, H. (1996) *Fractured Identities*. Cambridge: Polity Press.
- Braverman, H. (1974) *Labour and Monopoly Capital*. NY: Monthly Review Press.
- Brown, A. m fl (2007) "Decomposing and recomposing occupational identities – a survey of theoretical concepts". I Brown, A., Kirpal, S. & Rauner, F. (red.) *Identities at Work*. Dordrecht: Springer.
- Bruni, A. (2005) "Shadowing software and clinical records: on the ethnography of non-humans and heterogeneous contexts", *Organization* 12(3):357-378.
- Brunsson, N. & Olsen, J.P. (red. 1990) *Makten att reformera*. Sthlm: Carlssons.
- Bäckström, H. (1999) *Den krattade manegen. Svensk arbetsorganisatorisk utveckling under tre decennier*. Uppsala: Företagsekonomiska institutionen, Uppsala universitet.
- Börnfors, L. (1996) *Bankmannen. En etnologisk studie av yrkesvardag och yrkesidentitet 1945-1995*. Lund: Historiska Media.
- Carleheden, M. (2007) "Asketism, organisation och autenticitet". I Heidegren, C-G., Carleheden, M. & Isenberg, B. (red.) *Livsföring: ett sociologiskt grundbegrepp*. Malmö: Liber.
- Carlson, M. (2002) *Svenska för invandrare – brygga eller gräns?* Gbg: Sociologiska inst., Göteborgs universitet.

- Casey, C. (1995) *Work, Self and Society. After Industrialism*. London: Routledge.
- Chouliaraki, L. & Fairclough, N. (1999) *Discourse in Late Modernity. Rethinking Critical Discourse Analysis*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Chreim, S. (2005) "The continuity-change duality in narrative texts of organizational identity", *Journal of Management Studies* 42(3):567-593.
- Cigéhn, G. (1999) "Klassidentitet vid seklets slut", *Sociologisk Forskning* (99)1:121-139.
- Claesson, Stig (1995) *Eko av en vår*. Sthlm: Bonniers.
- Clarke, J. & Newman, J. (1997) *The Managerial State*. London: SAGE.
- Collins, R. (1979) *The Credential Society*. NY: Academic Press.
- Collinson, D. (1994) "Strategies of resistance: Power, knowledge and subjectivity in the workplace." I Jermier, J. m fl (red.) *Resistance and power in organizations*. London: Routledge.
- Collinson, D. (2003) "Identities and insecurities: selves at work", *Organization* 10(3):527-547.
- Collinson, D., Knights, D. & Collinson, M. (1990) *Managing to Discriminate*. London: Routledge.
- Conradson, B. (1988) *Kontorsfolket. En etnologisk studie av livet på kontor*. Sthlm: Nordiska Museet.
- Conradson, B. & Rundquist, A. (1997) *Karriärkvinnan*. Sthlm: Carlssons.
- Crompton, R. & Jones, G. (1984) *A White Collar Proletariat? Deskilling and Gender in Clerical Work*. Basingstoke: Macmillan.
- Croner, F. (1963) *Tjänstemännen*. Sthlm: Rabén & Sjögren.
- Cross, S. & Bagilhole, B. (2002) "Girls' jobs for the boys? Men, masculinity and non-traditional occupations", *Gender, Work and Organization* 9(2):204-226.
- Crozier, M. (1964) *The Bureaucratic Phenomenon*. Chicago University Press.
- Crozier, M. (1965/1971) *The World of the Office Worker*. Chicago University Press.
- Czarniawska, B. (1997) *Narrating the Organization: Dramas of Institutional Identity*. Chicago: University of Chicago Press.
- Dahlerup, D. (red.1989) *Kön sorterar – Könsopdelning på arbetsplatsen*. Köpenhamn: Nordisk Ministerråd.
- Daniels, A. K. (1987) "Invisible work", *Social Problems* 34(5):403-415.
- Davies, M. (1982) *Woman's Place is at the Typewriter. Office Work and Office Workers 1870-1930*. Philadelphia: Temple University Press.
- Davies, C. (1995a) *Gender and the Professional Predicament in Nursing*. Buckingham: Open University Press.
- Davies, C. (1995b) "Competence versus care? Gender and caring work revisited", *Acta Sociologica* 38:17-31.
- Davies, C. & Rosser, J. (1986) "Gendered jobs in the Health Service: a problem for labour process analysis". I Knights, D. & Willmott, H. (red.) *Gender and the Labour Process*. Hampshire: Gower.
- Delerm, Ph. (1998/2000) *Det hade regnat hela söndagen*. Sthlm: Bonniers.
- Delva, D., Jamieson, M. & Lemieux, M. (2008) "Team effectiveness in academic primary health care teams", *Journal of Interprofessional Care* 22(6):598-611.
- DsA 1983:5 "ADB i kommuner och landsting – effekter på sysselsättning och arbetsmiljö". Branschstudie initierad av Dataeffektutredningen. Liber Förlag.

- DsA 1983:9 "Kontorsautomation och kvinnors framtida arbetsmarknad". Sekretariatsrapport från Dataeffektutredningen. Liber Förlag.
- Ehn, P. (1987) "Datorer som verktyg för yrkesarbete – en utopi?" I Odhnoff, J. & von Otter, C. (red.) *Arbetets rationaliteter*. Sthlm: Arbetslivscenter.
- Einarsdottir, T. (1997) *Läkaryrket i förändring*. Gbg: Sociologiska inst, Göteborgs universitet.
- Eisner, M. & Britten, N. (1999) "What do general practice receptionists think and feel about their work?", *British Journal of General Practice*, 1999(49):103-106.
- Ek-Nilsson, K. (1999) *Teknikens befäl? En etnologisk studie av teknikuppfattning och civilingenjörer*. Uppsala: Etnologiska avd., Uppsala universitet.
- Ekström, V. (1999) *Från Halda till Windows. Om kvinnor på kontor*. Sthlm: Arbetarskyddsnämnden.
- Ellström, P-E. (1992) *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet. Problem, begrepp och teoretiska perspektiv*. Sthlm: Norstedts Juridik.
- Eriksson, B. (1998) *Arbetet i människors liv*. Gbg: Sociologiska inst., Göteborgs universitet
- Eriksson, K. (2005) *Mannen från bergen*. Sthlm: Ordfront.
- Eriksson-Zetterquist, U., Kalling, T. & Styhre, A. (2006) *Organisation och organisering*. Malmö: Liber.
- Eriksson-Zetterquist, U. & Styhre, A. (2007) *Organisering och intersektionalitet*. Malmö: Liber.
- Evetts, J. (2003) "The sociological analysis of professionalism: occupational change in the modern world", *International Sociology* 18(2):395-415.
- Evetts, J. (2006) "Short note: The sociology of professional groups", *Current Sociology* 54(1):133-143.
- Fairclough, N. (2005) "Discourse analysis in organization studies: The case for critical realism", *Organization Studies* 26(6):915-939.
- Fairclough, N. & Thomas, P. (2004) "The discourse of globalization and the globalization of discourse". I Grant, D., Hardy, C., Oswick, C. & Putnam, L.L. (red.) *SAGE Handbook of Organizational Discourse*. London: SAGE.
- Feldberg, R. L. & Nakano Glenn, E. (1987) "Technology and work degradation: effects of office automation on women clerical workers". I Bose, Ch. M fl (red.) *Hidden Aspects of Women's Work*. NY: Praeger.
- Felski, R. (2000) *Doing Time. Feminist Theory and Postmodern Culture*. NY: New York University Press.
- Fisher, B. & Tronto, J. (1990) "Toward a feminist theory of caring". I Abel, E.K. & Nelson, M.K. (red.) *Circles of Care*. NY: Suny Press.
- Fleming, P. (2005) "'Kindergarten cop': Paternalism and resistance in a high-commitment workplace", *Journal of Management Studies* 42(7):1469-1489.
- Flisbäck, M. (2008) "Att framhäva val och hävda möjligheter. Det rationella som strategi för erkännande i lågstatusyrken", *Arbetsmarknad & Arbetsliv* 14(4):27-42.
- Flisbäck, M. (2010, kommande) "Från generell bild till individuellt ansikte. Att hantera förståelse och stereotyp bemötande i fyra lågstatusyrken", *Sociologisk Forskning* nr 1 2010.
- Florin, M. (2001) *Cirkulation*. Sthlm: Bonniers.
- Folkuniversitetet (2009) "50 utbildningar som kan ta dig längre än du tror".

- Forsberg, G. (1992) "Kvinnor och män i arbetslivet". I Acker, J. M fl (red.) *Kvinnors och mäns liv och arbete*. Sthlm: SNS Förlag.
- Forser, T. (1976) *Böoks 30-tal. En studie i ideologi*. Sthlm: PAN/Norstedts.
- Forseth, U. (2005) "Gender matters? Exploring how gender is negotiated in service encounters". *Gender, Work and Organization* 12(5):440-459.
- Forssell, A. (1992) *Moderna tider i Sparbanken*. Sthlm: Nerenius & Santérus.
- Fournier, V. (1998) "Stories of development and exploitation: Militant voices in an enterprise culture", *Organization* 5(1):55-80.
- Fournier, V. (1999) "The appeal to 'professionalism' as a disciplinary mechanism". *Sociological Review* 47(2):280-307.
- Fournier, V. & Grey, C. (1999) "Too much, too little and too often: a critique of du Gay's analysis of enterprise", *Organization* 6(1):107-128.
- Frykman, J. & Löfgren, O. (1985) "På väg – bilder av kultur och klass". I Frykman, J. & Löfgren, O. (red.) *Modärna tider. Vision och vardag i folkhemmet*. Malmö: Liber.
- Furusten, S. (1996) *Den populära managementkulturen*. Sthlm: Nerenius & Santérus.
- Furusten, S. (2002) "Från idé till institution". I Bejerot, E. & Hasselbladh, H. (red.) *Kvalitet utan gränser?* Lund: Academia Adacta.
- Furåker, B. (1991) "Vad är arbete?". I Furåker, B. (red.) *Arbetets villkor*. Lund: Studentlitteratur.
- Furåker, B. (2002) "Arbetsmarknaden". I Hansen, L. & Orban, P. (red.) *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Fältholm, Y. (1998) *Work, Cooperation and Professionalization. A Multiple Case Study*. Luleå: Luleå University of Technology.
- Gabriel, Y. (1999) "Beyond happy families: a critical reevaluation of the control-resistance- identity triangle", *Human Relations* 52(2):179-203.
- Gardell, B. & Westlander, G. (1968) *Om industriarbete och mental hälsa*. Sthlm: PA-rådet.
- Gaskell, J. (1986) "Conceptions of skill and the work of women: some historical and political issues". I Hamilton, R. & Barrett, M. (red.) *The Politics of Diversity*. London: Verso.
- du Gay, P. (1994) "Making up managers: bureaucracy, enterprise and the liberal art of separation", *British Journal of Sociology* 45(4):655-674.
- du Gay, P. (1996) *Consumption and Identity at Work*. London: Sage.
- du Gay, P. & Salaman, G. (1992) "The cult(ure) of the customer", *Journal of Management Studies* 29(5):615-633.
- Gee, J.P., Hull, G. & Lankshear, C. (1996) *The New Work Order*. St Leonards: Allen & Unwin.
- Gherardi, S. (1995) *Gender, Symbolism and Organizational Cultures*. London: SAGE.
- Giddens, A. (1990) *The Consequences of Modernity*. Cambridge: Polity Press.
- Giddens, A. (1991/1997) *Modernitet och självidentitet*. Gbg: Daidalos.
- Goffman, E. (1959/2006) *Jaget och maskerna*. Sthlm: Norstedts Akademiska.
- Goldthorpe, J. (1982) "On the service class, its formation and future". I Giddens, A. & Mackenzie, G. (red.) *Social Class and the Division of Labour*. Cambridge University Press.
- Goldthorpe, J., Lockwood, D., Bechhofer, F. & Platt, J. (1971) *Arbetaren i överflöds-samhället*. Sthlm: Aldus/Bonniers.

- Gonäs, L., Lindgren, G. & Bildt, C. (red. 2001) *Könssegregering i arbetslivet*. Sthlm: ALI.
- Granath, E. & Larsson, L. (1985) *Kvinnoplats. En arbetsstudie om kvinnors vardag på kontor*. Sthlm: Liber Förlag.
- Grant, J. & Tancred, P. (1992) "A feminist perspective of state bureaucracy". I Mills, A. J. & Tancred, P. (red.) *Gendering Organizational Analysis*. London: Sage.
- Greene, A-M., Ackers, P. & Black, J. (2002) "Going against the historical grain", *Gender, Work and Organization* 9(3):266-285.
- Greiff, M. (1992) *Kontoristen – från chefens högra hand till proletär*. Bokförlaget Mendocino.
- Grenier, A. & Hanley, J. (2007) "Older women and 'frailty'. Aged, gendered and embodied resistance", *Current Sociology*, 55(2):211-228.
- Grey, C. (1996) "Towards a critique of managerialism: the contribution of Simone Weil", *Journal of Management Studies* 33(5):591-611.
- Grey, C. & Garsten, C. (2001) "Trust, control and post-bureaucracy", *Organization Studies* 22(?):229-250.
- Grimen, H. (2008a) "Profesjon og kunnskap". I Molander, A. & Terum, L.I. (red.) *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Grimen, H. (2008b) "Profesjon og profesjonsmoral". I Molander, A. & Terum, L.I. (red.) *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gunnarsson, E. (1994) *Att våga våga jämnt! Om kvalifikationer och kvinnliga förhållningssätt i ett tekniskt industriarbete*. Luleå: Tekniska högskolan.
- Gunnarsson, E. (2003) "I skuggan av dominerande diskurser. I Johansson, T. & Kusmanen, J. (red.) *Manlighetens många ansikten*. Malmö: Liber.
- Gustafsson, R. Å. (1987) *Traditionernas ok. Den svenska hälso- och sjukvårdens organisering i historie-sociologiskt perspektiv*. Esselte Studium.
- Gustafsson, R.Å., Carlson, A. & Henriksson, J. (1991) *Kan vården demokratiseras? Ett praktiskt försök med personal och brukarinflytande*. Sthlm: Arbetslivscentrum.
- Göranzon, B. (1987) "Vägval i informationssamhället. Om expertval, yrkeskompetens och utbildning." I Odhnoff, J. & von Otter, C. (red.) *Arbetets rationaliteter*. Sthlm: Arbetslivscenter.
- Hakim, C. (2002) "Lifestyle preferences as determinants of women's differentiated labor market careers", *Work and Occupations* 29(4):428-459.
- Hall, R. (1969) *Occupations and the Social Structure*. London: Prentice Hall.
- Hane, M. & Wennerberg, B-Å. (2004) "Vi vet att vi gör ett bra jobb – en studie om tillgänglighet, arbetsmiljö och resursutnyttjande i hälso- och sjukvård". Sthlm: Landstingsförbundet.
- Hansen, L. (2001) *The Division of Labour in Post-Industrial Societies*. Gbg: Sociologiska inst., Göteborgs universitet.
- Hansen, L. & Orban, P. (2002) "Inledning". I Hansen, L. & Orban, P. (red.) *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Hansson, H. (1998) *Kollektiv kompetens*. Gbg: BAS.
- Haraway, D. (1991) "A cyborg manifesto". I Haraway, D. *Simians, Cyborgs, and Women*. NY: Routledge.
- Hardy, C., Palmer, I. & Phillips, N. (2000) "Discourse as a strategic resource", *Human Relations* 53(9):1227-48.
- Haslam, A. (2004) *Psychology in Organisations*. Thousand Oaks: Sage.

- Hasselbladh, H. (2002) "Kvalitetsrörelsen – konsekvenser för individ, organisation och samhälle". I Bejerot, E. & Hasselbladh, H. (red.) *Kvalitet utan gränser?* Lund: Academia Adacta.
- Hasselbladh, H. (2008) "Problematiseringens jordmån". I Hasselbladh, H. M fl *Bortom New Public Management*. Lund: Academia Adacta.
- Hasselbladh, H., Bejerot, E. & Gustafsson, R. Å. (2008) *Bortom New Public Management. Institutionell transformation i svensk sjukvård*. Lund: Academia Adacta.
- Hedberg, B. M fl (1987) *Kejsarens nya kontor*. Malmö: Liber.
- Hedenborg, S. & Wikander, U. (2003) *Makt och försörjning*. Lund: Studentlitteratur.
- Heggen, K. (2008) "Profesjon og identitet". I Molander, A. & Terum, L.I. (red.) *Profesjons- studier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hellberg, I. (1995) "Det professionella tjänstesamhället". I Svensson, L.G. & Orban, P. (red.) *Människan i tjänstesamhället*. Lund: Studentlitteratur.
- Hertting, A., Nilsson, K., Theorell, T. & Sätterlund Larsson, U. (2003) "Personnel reductions and structural changes in health care: work-life experiences of medical secretaries", *Journal of Psychosomatic Research* 54(2):161-170.
- Hochschild, A. R. (1983/2003) *The Managed Heart*. Berkeley: University of California Press.
- Holmer-Nadesan, M. (1996) "Organizational identity and space of action", *Organization Studies* 17(1): 49-81.
- Holmgren, M. (2000) "På tröskeln till en ny organisation. En studie av arbetsorganisation och effektivitet på fem postkontor". Personalekonomiska institutets skriftserie 1/2000. Sthlm: Företagsekonomiska inst., Stockholms universitet.
- Holm-Löfgren, B. (1980) *Ansvar, avund, arbetsglädje. En folklivsstudie av människan i kontorskulturen*. Askild & Kärnekull.
- Horkheimer, M. & Adorno, H. (1944/1996) *Upplysningens dialektik*. Gbg: Daidalos.
- Howcroft, D. & Richardson, H. (2008) "Gender matters in the global outsourcing of service work", *New technology, Work and Employment* (23)1-2:44-60.
- Hultin, M. (2003) "Some take the glass escalator, some hit the glass ceiling?", *Work and Occupations* 30(1):30-61.
- Huntington, S.P. (1996) *The Clash of Civilizations and the Remaking of the World Order*. London: Simon & Schuster.
- Huws, U. (2006) "Rotfast, rotlöst eller splittrat: arbete, identitet och den rumsliga arbetsdelningen i 2000-talets storstad". I Gunnarsson, E., Neergaard, A. & Nilsson, A. (red.) *Kors och tvärs*. Sthlm: Normal.
- Ibarra-Colado, E. (2001) "Considering 'new formulas' for a 'renewed university': The Mexican experience". *Organization* 8(2):203-217.
- Iedema, R., Degeling, P., Braithwaite, J. & White, L. (2003) " 'It's an interesting conversation I'm hearing': The doctor as manager", *Organization Studies* 25(1):15-33.
- Ingelstam, L. & Schiller, B. (1981) *Teknik och social förändring*. Lund: Liber Läromedel.
- Isacson, N. (2002) "Preterm babies in the 'mother machine'. Metaphoric reasoning and bureaucratic rituals that finish the 'unfinished infant' ". I Cerulo, K. (red.) *Culture in Mind*. NY: Routledge.
- Isdale, L. (1999) "Global discourses, school management systems and the work of school 'office girls' ". *Labour and Industry*, 10(1):1-14.

- Ivarsson, M. & Mathsson, P. (1994) *De fyra stegen. En bok om Postens förändring*. Sthlm: Posten.
- Jacobsen, D. I. (2005) *Organisationsförändringar och förändringsledarskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Jenkins, R. (1996) *Social Identity*. London: Routledge.
- Jenkins, R. (2000) "Categorization: identity, social process and epistemology", *Current Sociology* 48(3):7-25.
- Jermier, J., Knights, D. & Nord, W. (red. 1994) *Resistance and Power in Organizations*. London: Routledge.
- Jogevall, S. (1994) *Från Myndighet till Marknadsföretag. En krönika om Posten under tre postchefer 1965-1988*. Sthlm: Posten Koncernstab Kommunikation.
- Johannessen, K. (1999) *Praxis och tyst kunskande*. Trelleborg: Dialoger.
- Johansson, E. (1994) *Skogarnas fria söner. Maskulinitet och modernitet i norrländskt skogsarbete*. Sthlm: Nordiska Muséets Handlingar 118.
- Johansson, E. (1984) *Kvinnan som mötte en hund*. Sthlm: LT.
- Johansson, E. (2001) *Nancy*. Sthlm: Bonniers.
- Johansson, M. (1996) "Posten och stora tekniska system". I Nissen, J. (red.) *Posten och informationssamhället – en förstudie*. Sthlm: KFB.
- Johansson, U. (1998) "The transformation of gendered work: Dualistic stereotypes and paradoxical reality", *Gender, Work and Organization* 5(1):43-58.
- Jordahl, A. (2006) *Att besegra fru J*. Sthlm: Atlas.
- Josefsson, I. (1988) *Från lärling till mästare. Om kunskap i vården*. Lund: Studentlitteratur.
- Kan, M. Yee (2007) "Work orientation and wives' employment careers: an evaluation of Hakim's preference theory", *Work and Occupations* , 34(4):430-462.
- Kanter, R.M. (1977/1993) *Men and Women of the Corporation*. NY: Basic Books.
- Karlsson, S. (2005) *Nödvändighetens väg. Världsbildande gränsarbete i skildringar av informationssamhället*. Karlstad: Karlstads Universitet.
- Karlsson, A. (2002) "TQM, individen och kollektivet". I Bejerot, E. & Hasselbladh, H. (red.) *Kvalitet utan gränser?* Lund: Academia Adacta.
- Karlsson, A. (2007) "The question of identity and resistance in two administrative service occupations". Papper till WES2007, University of Aberdeen 12-14 september 2007.
- Karlsson, A. (2009) "Occupational identity in administrative service work: the aspect of carefulness", *Gender, Work and Organization*, doi:10.1111/j.1468-0432.2009.00472.x
- Karlsson, J.Ch. (2002) "Arbetsbegreppet". I Hansen, L. & Orban, P. (red.) *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Kelkar, G., Shresta, G. & Veena, N. (2002) "IT industry and women's agency: explorations in Bangalore and Delhi, India", *Gender, Technology and Development*, 6(1):63-84.
- Kerfoot, D. & Korczynski, M. (2005) "Gender and service: New directions for the study of 'front-line' service work". Editorial, *Gender, Work and Organization* 12(5): 387-399.
- Kjellberg, A. (2002) "Fackliga organisationer och industrial relations". I Hansen, L. & Orban, P. (red.) *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.

- Knapp, G.A. (kommande) "Social theoretical perspectives on intersectionality". I Lykke, N., Hearn, J. & Phoenix, A. (red.) *What are Feminist Intersectionality Studies?* London: Routledge.
- Knights, D. & Kerfoot, D. (2004) "Between representations and subjectivity: gender binaries and the politics of representation". *Gender, Work and Organization* 11(4):430-454.
- Knights, D. & McCabe, D. (1999) "Automated lines and 'modern' times: a distal and proximal understanding of skill/knowledge". *Emergence* 1(3):105-124.
- Knights, D. & McCabe, D. (2000) "'Ain't misbehavin'?: Opportunities for resistance under new forms of 'quality' management", *Sociology* 34(3):421-436.
- Knights, D. & McCabe, D. (2003) "Governing through teamwork: Reconstituting subjectivity in a call centre", *Journal of Management Studies* 40(7):1587-1619.
- Knights, D. & Vurdubakis, Th. (1994) "Foucault, power, resistance and all that". I Jermier, J. m fl (red.) *Resistance and Power in Organizations*. London: Routledge.
- Knights, D. och Willmott, H. (1989) "Power and subjectivity at work. From degradation to subjugation in social relations", *Sociology* 23(4):535-558.
- Korczynski, M. (2004) "Back-office service work: bureaucracy challenged?". *Work, Employment and Society*, 18(1):97-114.
- Korvajärvi, P. (1998) *Gendering Dynamics in White-Collar Work Organizations*. Tampere: Taju.
- Korvajärvi, P. (2006) "Cultural gender lock-ins in work organizations". Papper till XVI ISA World Congress of Sociology, Durban South Africa 23-29 July 2006.
- Kumar, K. (1995) *From Postindustrial to Postmodern Society*. Oxford: Blackwell.
- Kunda, G. (1992) *Engineering Culture*. Philadelphia: Temple University Press.
- Kvale, S. (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvarnström, L. (1996) "Posten och tekniken i historisk belysning". I Nissen, J. (red.) *Posten och informationssamhället – en förstudie*. Sthlm: KFB.
- Köhler, V. (2006) *Co-Creators of Scope of Action. An exploration of the dynamic relationship between people, IT, and work in a nursing context*. Luleå University of Technology.
- Lahn, L.C. & Jensen, K. (2008) "Profesjon og laering". I Molander, A. & Terum, L.I. (red.) *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- LaNuez, D. & Jermier, J. (1994) "Sabotage by managers and technocrats: neglected patterns of resistance at work". I Jermier, J. M fl (red.) *Resistance and power in organizations*. London: Routledge.
- Leidner, R. (1993) *Fast Food, Fast Talk*. Berkeley: University of California Press.
- Liedman, S-E. (1997) *I skuggan av framtiden. Modernitetens idéhistoria*. Sthlm: Bonnier Alba.
- Liljegren, A. (2008) *Professionellt gränsarbete – socionomexemplet*. Gbg: Inst. För socialt arbete, Göteborgs Universitet.
- Lindgren, G. (1999) *Klass, kön och kirurgi. Relationer bland vårdpersonal i organisationsförändringarnas spår*. Malmö: Liber.
- Lindgren, M., Packendorff, J. & N. Wåhlin (2001) *Resa genom arbetslivet. Om människors organisationsbyten och identitetsskapande*. Lund: Academia Adacta.
- Llewellyn, N. (2001) "In search of modernization: The negotiation of social identity in organizational reform", *Organization Studies* 25(6):947-968.

- Lundgren, B. (1990) *Allmänhetens tjänare. Kvinnlighet och yrkeskultur i det svenska postverket*. Sthlm: Carlssons.
- Lupton, B. (2006) "Explaining men's entry into female-concentrated occupations: issues of masculinity and social class", *Gender, Work and Organization* 13(2):103-128.
- Lykke, N. (2003) "Intersektionalitet – ett användbart begrepp för genusforskningen?", *Kvinnovetenskaplig tidskrift* 1:47-56.
- Lysgaard, S. (1961/2001) *Arbeiderkollektivet*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Löfgren, M. & Molander, A. (1986) "Inledning". I Löfgren, M. & Molander, A. (red.) *Postmoderna tider*. Sthlm: Norstedts.
- Löfström, Carina (2003) *Hur Posten blev företag*. Gbg: Handelshögskolan.
- Martinsson, L. (2005) "Är klass en kategori bland andra?" I de los Reyes, P. & Martinsson, L. (red.) *Olikhetens paradig – intersektionella perspektiv på o(jäm)-likhetsskapande*. Lund: Studentlitteratur.
- Martinsson, L. (2006) *Jakten på konsensus. Intersektionalitet och marknadsekonomisk vardag*. Malmö: Liber.
- Mellström, U. (2003) "Teknik, intimitet och manlighet". I Johansson, Th. & Kuosmanen, J. (red.) *Manlighetens många ansikten*. Malmö: Liber.
- Merton, R. (1957/1961) "Bureaucratic structure and personality". I Etzioni, A. (red.) *Complex Organizations*.
- Mills, C. Wright (1951/2002) *White Collar. The American Middle Classes*. NY: Oxford University Press.
- Molander, A. & Terum, L.I. (2008) "Profesjonsstudier – en introduksjon". I Molander, A. & Terum, L.I. (red.) *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Molander, B. (1993) *Kunskap i handling*. Gbg: Daidalos.
- Mulinari, P. (2007) *Maktens fantasier och servicearbetets praktik*. Linköping: Tema Genus, Linköpings universitet.
- Murphy, R. (1988) *Social Closure*. Oxford: Clarendon Press.
- Musson, G. & Duberley, J (2007) "Change, change or be exchanged: The discourse of participation and the manufacture of identity", *Journal of Management Studies* 44(1):143-164.
- Mårdsjö, K. (1996) "Postens gränsyta". I Nissen, J. (red.) *Posten och informations-samhället – en förstudie*. Sthlm: KFB
- Mäkitalo, Å. & Säljö, R. (2002) "Talk in institutional context and institutional context in talk: categories as situated practices", *Text* 22(1):57-82.
- Neergaard, A., Nilsson, A. & Gunnarsson, E. (2006) "Introduktion – Arbetsliv i storstad". I Gunnarsson, E., Neergaard, A. & Nilsson, A. (red.) *Kors och tvärs*. Sthlm: Normal.
- Newman, J. (2001) *Modernising Governance*. London: Sage.
- Newman, J. (2002) "Cutting edges or blunt instruments? Modernising discourses and leadership narratives in UK public services". Paper to the 5<sup>th</sup> International Conference on Organizational Discourse, London, July 24-26 2002.
- Newman, J. (2005) "Enter the transformational leader: Network, governance and the micro-politics of modernization", *Sociology* 39(4):717-734.
- Nilsson, B. (1996) *Kvinnor i statens tjänst – från biträden till tjänstemän*. Uppsala: Historiska inst., Uppsala universitet.

- Nilsson, I. (2006) *En studie av den medicinska dokumentationen i läkarsekreterarens yrkesvärld*. Lund: Enheten för medicinens historia, Lunds universitet.
- Nissen, J. (red. 1996) *Posten och informationssamhället – en förstudie*. Sthlm: KFB.
- Nissen, J. & Olsson, L. (1996) "Förutsättningarna för postverksamhet i ett modernt samhälle. Postens egen syn." I Nissen, J. (red.) *Posten och informationssamhället – en förstudie*. Sthlm: KFB.
- Nordberg, M. (2003) "Jämställdhetens spjutspets? Rollmodeller, velournissar och andra män i kvinnoyrken". I Johansson, T. & Kuosmanen, J. (red.) *Manlighetens många ansikten*. Malmö: Liber.
- O'Connell Davidson, J. (1994) "The sources and limits of resistance in a privatized utility". I Jermier, J. M fl (red.) *Resistance and Power in Organizations*. London: Routledge.
- Orban, P. (2002) "Arbetsorganisationer". I Hansen, L. & Orban, P. (red.) *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Ornauer, H., Wiberg, H., Sicinsky, A. & Galtung, J. (red. 1976) *Images of the World in the Year 2000*. Haag: Mouton.
- Palin, M. (1995/1997) *Hemingways stol*. Sthlm: Norstedts.
- Parkin, F. (1979) *Marxism and Class Theory. A Bourgeois Critique*. London: Tavistock.
- Petersson, B. (2003) "Intervjubarerade studier av kollektiva identiteter". I Petersson, B. & Robertson, A. (red.) *Identitetsstudier i praktiken*. Malmö: Liber.
- Peterson, H. (2005) *Gender, Power and Post-Bureaucracy. Work Ideals in IT Consulting*. Uppsala: Uppsala Universitet.
- Phillips, A. & Taylor, B. (1980) "Sex and skill: notes towards a feminist economics", *Feminist Review* (6):79-88.
- Pile, S. (1997) "Opposition, political identities and spaces of resistance." I Pile, S. & Keith, M. (red.) *Geographies of resistance*. London: Routledge.
- Pingel, B. & Robertsson, H. (1998) *Yrkesidentitet i sjukvård – person, position och kön*. Arbete och Hälsa 1998:13. Solna: Arbetslivsinstitutet.
- Poynton, C. (1993) "Naming women's workplace skills. Linguistics and power." I Probert, B. & Wilson, B. (red.) *Pink Collar Blues*. Melbourne University Press.
- Pringle, R. (1988) *Secretaries Talk*. London: Verso.
- Pringle, R. (1993) "Male secretaries". I Williams, Ch. (red.) *Doing "Women's Work"*. London: SAGE.
- Probert, B. & Wilson, B. (red. 1993) *Pink Collar Blues. Work, Gender and Technology*. Melbourne University Press.
- Prop. 2006/07:55 "Statens ansvar för vissa betaltjänster".
- Prop. 2007/08:143 "Samgående mellan Posten AB (publ) och Post Danmark A/S".
- PTS (2004a) *Service och konkurrens 2004*. Rapport PTS-ER-2004:17. Sthlm: Post- & Telestyrelsen.
- PTS (2008a) *Service och konkurrens 2008*. Rapport PTS-ER-2008:10. Sthlm: Post- & Telestyrelsen.
- Ragin, Ch. (1992a) "Introduction: Cases of 'What is a case?'" I Ragin, Ch & Becker, H. (red.) *What is a Case?* NY: Cambridge University Press.
- Ragin, Ch. (1992b) "'Casing' and the process of social inquiry". I Ragin, Ch & Becker, H. (red.) *What is a Case?* NY: Cambridge University Press.
- De los Reyes, P. & Mulinari, D. (2005) *Intersektionalitet*. Malmö: Liber.

- Rasmussen, B. (2001) "Corporate strategy and gendered professional identities: re-organization and the struggle for recognition and positions", *Gender, Work and Organization*, 8(3):291-310.
- Roberts, J. (2005) "The power of the 'imaginary' in disciplinary processes", *Organization* 12(5):619-642.
- Roman, Ch. (1994) *Lika på olika villkor. Könnssegregering i kunskapsföretag*. Sthlm: Symposium Graduale.
- Rose, N. (1989/1999) *Governing the Soul*. London: Free Association Books.
- Rosenthal, P. (2004) "Management control as an employee resource: the case of front-line service workers", *Journal of Management Studies* 41(4):601-622.
- Rosser, J. & Davies, C. (1987) "What would we do without her?: invisible women in NHS administration". I Spencer, A. & Podmore, D. (red.) *In a Man's World*. London: Tavistock.
- Ruozi, R. & Anderloni, L. (red. 2002) *Privatisation and Modernisation of Postal Systems in Europe. New Opportunities in the Area of Financial Services*. Berlin: Springer.
- Sahlin, I. (2003) "Självpresentationer och stereotyper i intervjuer: en studie i brott". I Meeuwisse, A. & Swärd, H. (red.) *Den ocensurerade verkligheten*. Sthlm: Carlsons.
- Sacks, K. (1990) "Does it pay to care?" I Abel, E.K. & Nelson, M.K. (red.) *Circles of Care*. NY: Suny Press.
- Salzer, M. (1995) *Postens själ*. Sthlm: Posten AB.
- Scott, M. & Lyman, S. (1968) "Accounts". *American Sociological Review* 33(1):46-62.
- SEKO (2003) "Post till alla – även i framtiden. SEKO:s syn på postpolitiken".
- Selander, S. (red.1989) *Kampen om yrkesutövning, status och kunskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Sellerberg, A-M. (1973) *Kvinnorna på den svenska arbetsmarknaden under 1900-talet*. Lund: Wallin & Dalholm.
- Sennett, R. (1999) *När karaktären krackelerar. Människan i den nya ekonomin*. Sthlm: Atlas.
- Silvén, E. (2004) *Bekänna färg. Modernitet, maskulinitet, professionalitet*. Sthlm: Nordiska Museet.
- Simpson, R. (2004) "Masculinity at work: the experiences of men in female dominated occupations". *Work, Employment and Society* 18(2):349-368.
- Skeggs, B. (1997) *Formations of Class and Gender. Becoming respectable*. London: Sage.
- SKL (2005a) *Effektivare utnyttjande av tid och resurser? Kartläggning av de administrativa processerna samt undersköterskors och läkarsekreterares uppgifter*. Sthlm: Sveriges Kommuner och Landsting.
- SKL (2005b) "Fakta om kvinnor och män i landsting och regioner". Sthlm: Sveriges Kommuner och Landsting.
- SKTF (1998) "Läkarsekreterarnas arbetssituation".
- SKTF (1999) "101 läkarsekreterare – om stress, arbetsbelastning och synen på arbetsgivarna". Rapport 8/99.
- Smistrup, M. (2007) "Tensions in the vocational identity of Danish bankers". I Brown, A., Kirpal, S. & Rauner, F. (red.) *Identities at Work*. Springer.
- Smith, D. (1990) *Texts, Facts and Femininity. Exploring the Relations of Ruling*. London: Routledge.

- Soidre, T. (2002) "Kvinnor och män i arbete – differentiering och stratifiering". I Hansen, L. & Orban, P. (red.) *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Sotirin, P. & Gottfried, H. (1999) "The ambivalent dynamics of secretarial 'bitching': control, resistance, and the construction of identity", *Organization* 6(1):57-80.
- SoU 1984:20 *Datorer och arbetslivets förändring*. Slutbetänkande av Dataeffektutredningen.
- SoU 1998:159 *Kassaservice*. Betänkande av Betalserviceutredningen. Sthlm: Fritzes.
- SoU 2004:52 *Samhällets behov av betaltjänster*. Delbetänkande från Post- och kassaserviceutredningen. Sthlm: Fritzes.
- Spicer, A. (2006) "Resistance for change", *Organization*, 13(3):455-458.
- Stigsdotter, M. (1985) "Den långa vägens män", i Frykman, J. & Löfgren, O. (red.) *Modärna tider*. Malmö: Liber.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998) *Basics of Qualitative Research*. London: Sage.
- Sturdy, A. (1998) "Customer care in an consumer society: smiling and sometimes meaning it?", *Organization* 5(1):27-53.
- Sturdy, A. & Grey, C. (2003) "Beneath and beyond organizational change management: exploring alternatives", *Organization* 10(4):651-662.
- Sturdy, A., Brocklehurst, M., Winstanley, D. & Littlejohns, M. (2006) "Management as a (self) confidence trick: management ideas, education and identity work", *Organization*, 13(6): 841-860.
- Sundman, C. (1984) "Från handelsbokhållare till kontorsfröken. Kontoristyrkets feminisering i Finland under 1900-talets tre första decennier." Pro gradu-avhandling, Helsingfors universitet.
- Svensson, L.G. (2002a) *Professionella villkor och värderingar*. Gbg: Sociologiska inst., Göteborgs universitet.
- Svensson, L.G. (2002b) "Arbete och kompetens". I Hansen, L. & Orban, P. (red.) *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Svensson, L.G. (2003) "Yrkes- och professions sociologi". I Blomsterberg, M. & Soidre, T. (red.) *Reflektioner*. Gbg: Sociologiska inst., Göteborgs universitet.
- Svensson, L.G. (2008) "Profesjon og organisasjon". I Molander, A. & Terum, L.I. (red.) *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Svensson, L.G. & Karlsson, A. (2008) "Profesjoner, kontroll og ansvar". I Molander, A. & Terum, L.I. (red.) *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Svensson, L.G. & Ulfsdotter Eriksson, Y. (2009) *Yrkesstatus. En sociologisk studie av hur yrken uppfattas och värderas*. Gbg: Sociologiska inst., Göteborgs universitet.
- Sörensdotter, R. (2008) *Omsorgsarbete i omvandling. Genus, klass och etnicitet inom hemtjänsten*. Gbg/Sthlm: Makadam.
- Sörensen, B. A. (1982) "Ansvarsrasjonalitet: Om mål-middeltenkning blant kvinner". I Holter, H. (red.) *Kvinner i felleskap*. Oslo: Universitetsforlaget.
- TCO/Juhlin, P. (2000) *Vart tog de vägen? Kontorister och sekreterare på arbetsmarknaden 1990-1997*. Sthlm: TCO
- Tengblad, S. (2003) *Den myndige medarbetaren*. Malmö: Liber.
- Therborn, G. (1995) *European Modernity and Beyond. The Trajectory of European Societies 1945-2000*. London: SAGE.
- Thompson, P. & Alvesson, M. (2005) "Bureaucracy at work: misunderstandings and mixed blessings". I du Gay, P. (red.) *The Values of Bureaucracy*. Oxford University Press.

- Thomsen, K. M fl (1984) *Men vi grinede mere dengang. Kvinder og kontorautomatisering*. AQUA-projektet. Roskilde: Roskilde Universitetscenter.
- Thörn, H. (1997) *Modernitet, sociologi och sociala rörelser*. Gbg: Sociologiska inst., Göteborgs universitet.
- Tietze, S., Cohen, L. & Musson, G. (2003) *Understanding Organizations Through Language*. London: SAGE.
- Trafikutskottets betänkande 2003/04:TU1. *Postservice och grundläggande kassaservice*.
- Treter, S. (1959) *Dockan till Samarkand*. Sthlm: Bonniers.
- Trygghetsfonden/Thulin m fl (2002) "Det finns inga läkarsekreterare längre". (Slutrapport från projektet Vårdadministrativt stöd, Region Skåne) Rapport 2002:16. Sthlm: Trygghetsfonden för kommuner och landsting.
- Tullberg, M. (2000) *Växelsång. Om organisering för förändring på SJ*. Gbg: Handelshögskolan/Bokförlaget BAS.
- Ulfsdotter Eriksson, Y. (2006) *Yrke, status & genus*. Gbg: Sociologiska inst., Göteborgs universitet.
- Ura 2002:5 "Var finns jobben år 2002/2003?". AMS.
- Ura 2004:1 "Var finns jobben år 2004?". AMS.
- Ura 2005:1 "Var finns jobben år 2005?". AMS.
- Ura 2007:1 "Var finns jobben år 2007?". AMS.
- Ura 2008:2 "Var finns jobben år 2008?". Arbetsförmedlingen.
- Ura 2009 "Var finns jobben? Bedömning för perioden 2009 och en långsiktig utblick." Arbetsförmedlingen.
- Waerness, K. (1996) "Omsorgsrationalitet. Reflexioner över ett begrepps karriär". I Eliasson, R. (red.) *Omsorgens skiftningar*. Lund: Studentlitteratur.
- Wahlund, I. (red. 1992) *Tjänstemän – finns dom? En intervjubok med forskare*. Sthlm: TAM.
- Wahlund, I. (red.1994) *Spindeln i nätet. Kontorsyrkesanställda berättar*. Sthlm: TAM-arkiv.
- Wajcman, J. (1993) "The masculine mystique: a feminist analysis of science and technology". I Probert, B. & Wilson, B. (red.) *Pink Collar Blues*. Melbourne University Press.
- Wajcman, J. (2002) "Addressing technological change: the challenge to social theory", *Current Sociology* 50(3):347-363.
- Wajcman, J. & Martin, B. (2002) "Narratives of identity in modern management: the corrosion of gender difference?", *Sociology*, 36(4):985-1002.
- Walby, S. (1997) *Gender Transformations*. London: Routledge.
- Waldemarson, Y. (1996) "Kön, klass och statens finanser". I Kvarnström, L., Waldemarson, Y. & Åmark, K. (red.) *I statens tjänst*. Lund: Arkiv.
- Weber, M. (1983) *Ekonomi och samhälle*. Band 1. Argos.
- Webster, J. (1993) "Women's skills and word processors". I Probert, B. & Wilson, B. (red.) *Pink Collar Blues*. Melbourne University Press.
- Wennerström, U-B (2003) *Den kvinnliga klassresan*. Gbg: Sociologiska inst., Göteborgs Universitet.
- Westberg-Wohlgemuth, H. (1996) *Kvinnor och män märks. Könsmärkning av arbete – en dold lärandeprocess*. Solna: Arbetslivsinstitutet.

- Westerström, A. (1997) *Genus och teknik i försäkringsbranschen*. Luleå: Inst. För arbetsvetenskap, Luleå Tekniska Universitet.
- Wiklund, P. (2007) *Kampen för människovärdet*. Sthlm: Karolinska Institutet.
- Wilkinson, A. & Willmott, H. (red. 1995) *Making Quality Critical*. London: Routledge.
- Willmott, H. (1993) "Strength is ignorance, slavery is freedom": managing culture in modern organizations", *Journal of Management Studies* 30(4):515-553.
- Winroth, K. (1999) *När management kom till advokatbyrån. Om professioner, identitet och organisering*. Gbg: Bokförlaget BAS.
- Winther Jørgensen, M. & Phillips, L. (2000) *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Witz, A. (1992) *Professions and Patriarchy*. London: Routledge.
- Witz, A. & Savage, M. (1992) "The gender of organizations". I Witz, A. & Savage, M. (red.) *Gender and Bureaucracy*. Oxford: Blackwell.
- Zimmenck, M. (1992) "Marry in haste, repent at leisure". I Witz, A. & Savage, M. (red.) *Gender and Bureaucracy*. Oxford: Blackwell.
- Zuboff, S. (1988) *In the Age of the Smart Machine*. Oxford: Heinemann Professional Publishing.
- Åberg, A. (2007) *Tjänstemötet. Interaktionens kommersiella, byråkratiska och sociala logik*. Karlstad: Karlstads universitet.
- Ålund, A. (1994) "Etnicitet och modernitet. Om 'tradition' i modern kulturforskning". I Öhlund, Th. & Bohlin, G. (red.) *Ungdomsforskning – kritik, reflektioner och framtida möjligheter*. Sthlm: Akademitryck.

# Bilaga A: Intervjuguide

**Berätta lite om din bakgrund, och hur det kom sig att du började arbeta som xx**  
Förstahandsval eller hade eg. velat arbeta med något annat? Förväntningar på det nya arbetet. Närmaste omgivningens (familj, släkt, vänner) reaktion på yrkesvalet.

**Hur har din yrkesbana sett ut fram till idag?**

Första utbildning, arbetsställen, fortbildning etc. Inställning till "karriär".

**Vad är din nuvarande yrkestitel?**

Ev. synpunkter på den. Är titeln något ni brukar diskutera sinsemellan? Är det viktigt vad man kallas?

**Beskriv din nuvarande arbetsplats och hur en normal arbetsdag kan se ut**

Antal xx och andra. Ungefärlig ålders- och könsfördelning. Lokalernas utformning. Arbetsuppgifter, arbetssätt. Är det självklart vem som ska göra vad eller förekommer diskussioner, konkurrens etc. om vissa arbetsuppgifter? Samspel med kunder/patienter, andra yrkeskategorier, chefer. . . Vem/vilka känner man samhörighet med? Umgås man med kollegor etc. utöver vad jobbet kräver? Hur bemöts man som xx av de olika kategorier man kommer i kontakt med i arbetet? Vad kan orsaka konflikter? Kläder, etikettsregler och likn.

**Sammanhållning mellan xx allmänt (utöver den egna arbetsplatsen) – orsaker varför det är som det är?**

**Det bästa med ditt arbete/yrke? Det sämsta?**

**Vad är viktig yrkeskunskap i det här arbetet (viktigt för att göra ett bra jobb)?**

**Kvinnor-Män**

Orsaker till varför det finns så få män inom yrket? Har du, eller har haft, några manliga kollegor? Är det någon skillnad på mäns och kvinnors inställning till det här yrket? Behandlas manliga och kvinnliga xx olika av dem man har att göra med i arbetet?

**Inflytande, utvecklingsmöjligheter etc.**

Vad har man för inflytande över sitt arbete som xx idag? Självbestämmande på arbetsplatsen. Uppföljning/kontroll av arbetet. Den individuella lönesättningen. Möjligheter att få kompetensutveckling, byta till andra arbetsuppgifter, "göra karriär" i någon mening.

**Hur förhåller sig högre ledningsnivåer till xx?**

Har de förtroende för ert arbete?

**Omorganisationer, reformer etc.**

Hur har de genomförts? Hur har de motiverats av chefer/ledning? Vilka konsekvenser har de fått? Syn på (att arbeta inom) privat kontra offentlig sektor.

**Patient/kundkontakten**

om det inte redan berörts i andra sammanhang

Vilken typ av patienter/kunder? Situationer där det kan bli konflikter? Situationer där man känner att man gjort ett bra jobb? Har patienterna/kunderna förtroende för läkarsekreterarnas/ kassörernas arbete?

**Hurpass viktigt är arbetet i ditt liv?**

(I förhållande till annat, fritidsintressen, familj, vänner...) Har det alltid varit så som nu eller har prioriteringen ändrats under åren? Händer det att arbetet tar mer plats än du skulle önska? Är detta ett jobb som är lätt eller svårt att kombinera med privatlivet?

**Facket**

Hur tycker du att det representerar xx:s intressen? Tycker du att fackförbundet på central nivå har en rättvisande bild av xx:s situation? Din möjlighet att påverka via facket? – Fackets möjlighet att påverka mer allmänt? Vad finns det för andra påverkansvägar?

**Vad är den viktigaste/största förändringen (eller förändringarna) under din tid i yrket?**

Har de varit till det bättre? Till det sämre? Har de varit nödvändiga?

**Vad har förblivit sig likt?**

**Hur skulle du beskriva en typisk xx?**

**Vilken bild tror du att omgivningen/allmänheten har av xx?**

Har den ändrats över tiden? Hur har den uppstått? Finns det något i den som stämmer överens med verkligheten?

**Vad brukar du få för reaktioner när du berättar för människor du inte känner att du arbetar som xx?**

**Yrkets status idag? Jämfört med när du började?**

**Om man tänker på olika samhällsklasser eller socialgrupper, var skulle du placera xx-yrket?**

**Om du ser till dig själv, anser du att du tillhör någon särskild samhällsklass?**

Som xx, är man arbetare eller tjänsteman? (För läkarsekreterarna även: är det ett vårddyrke eller ett kontorsyrke?)

**Hur ser du på yrkets framtid?**

Om du tänker dig samhället om 10-20 år, hur tror du det kommer att se ut då? XX-yrkets plats i detta? Vad kommer att krävas av framtidens xx?

**Hur ser du på din egen framtid inom yrket?**

**Har du någon gång ångrat att du började arbeta som xx?**

Om du fick välja helt fritt, vad skulle du vilja arbeta med/ha arbetat med istället?

**Har man någon speciell yrkesidentitet som xx?**

Hur ser den i så fall ut? (Är den stark, svag...? Orsaker till detta?)

# Göteborg Studies in Sociology

1. Furåker, Bengt (ed): *Employment, Unemployment, Marginalization. Studies on Contemporary Labour Markets*. Department of Sociology, Göteborg University/Almqvist & Wiksell International, Stockholm 2001.
2. Berglund, Tomas: *Attityder till arbete i Västeuropa och USA. Teoretiska perspektiv och analyser av data från sex länder*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2001.
3. Larsson, Bengt: *Bankkrisen, medierna och politiken. Offentliga tolkningar och reaktioner på 90-talets bankkris*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2001.
4. Blomquist, Bo: *Förskolebarnets relation till sin familj. Förändrade förutsättningar och föreställningar 1950-1990*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2001.
5. Hansen, Lars: *The Division of Labour in Post-Industrial Societies*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2001.
6. Gustafson, Per: *Place, Place Attachment and Mobility: Three Sociological Studies*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2002.
7. Rigné, Eva Marie: *Profession, Science, and State – Psychology in Sweden 1968-1990*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2002.
8. Persson, Anders: *I kräftans tecken. En historiesociologisk studie av cancerforskningens samhällseliga villkor i Sverige och USA under 1900-talet*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2002.
9. Brnic, Anita: *Speaking of Nationality. On Narratives of National Belonging and the 'Immigrant'*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2002.
10. Korp, Peter: *Hälsopromotion – en sociologisk studie av hälsofrämjandets institutionalisering*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2002.
11. Sobis, Iwona: *Employment Service in Transition: Adaptation of a Socialist Employment Agency to a Market Economy. A Case Study of Lodz, Poland 1989-1998*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2002.
12. Hellum, Merete: *Förförd av Eros. Kön och moral bland utländska kvinnor på en grekisk ö*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2002.
13. Carlson, Marie: *Svenska för invandrare – brygga eller gräns? Syn på kunskap och lärande inom sfi-undervisningen*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2002.
14. Hansson, Agneta: *Praktiskt taget. Aktionsforskning som teori och praktik – i spåren på LOM*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2003.

15. Engdahl, Oskar: *I finansvärldens bakre regioner. En studie om finansiella offshore-marknader och ekonomisk brottslighet*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2003.
16. Rolandsson, Bertil: *Facket, informationsteknologin och politiken. Strategier och perspektiv inom LO 1976-1996*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2003.
17. Schedin, Stefan: *Ekonomisk ojämlikhet. Inkomstfördelning och inkomstskillnader i Sverige under 1980- och 1990-talen*. 2003. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2003.
18. Morner, Claudia G: *Självständigt beroende. Ensamstående mammors försörjningsstrategier*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2003.
19. Wennerström, Ulla-Britt: *Den kvinnliga klassresan*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2003.
20. Wingfors, Stina S: *Sociomyrkets professionalisering*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2004.
21. Tursunovic, Mirzet: *Fostran till demokrati: Tre sociologiska delstudier av bosniska ungdomars politiska socialisering*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2004.
22. Alinia, Minoo: *Spaces of Diasporas: Kurdish Identities, Experiences of Otherness and Politics of Belonging*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2004.
23. Chronholm, Anders: *Föräldraledig pappa – Mäns erfarenheter av delad föräldraledighet*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2004.
24. Seldén, Daniel: *Om det som är. Ontologins metodologiska relevans inom positivism, relativism och kritisk realism*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2005.
25. Winell-Garvén, Irene: *Vägen till Parnassen. En sociologisk studie av kvinnligt konstnärskap i Sverige 1864-1939*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2005.
26. Engström, Pär: *Samtal och ledarskap. En studie av medarbetarsamtal i grundskolan*. Doktorsavhandling. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2005.
27. Eydal, Guðny Björk: *Family Policy in Iceland 1944-1984*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2005.
28. Ekbrand, Hans: *Separationer och mäns våld mot kvinnor*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2006.
29. Eriksson, Ylva Ulfsdotter: *Yrke, Status & Genus. En sociologisk studie om yrken på en segregerad arbetsmarknad*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2006.
30. Flisbäck, Marita: *Att lära sig konstens regler. En sociologisk studie av osäkra framtidsinvesteringar*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2006.
31. Berntsson, Paula: *Läraryrket, förskollärare och statushöjande strategier*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2006.
32. Latta, Mia: *Public Transfer and Private Help. Support Networks of Marginalised and Poor individuals in Sweden in the 1990s*. Doktorsavhandling, Sociologiska

- institutionen, Göteborgs universitet 2007.
33. Persson, Sofia: *Läraryrkets uppkomst och förändring. En sociologisk studie av lärares villkor, organisering och yrkesprojekt inom den grundläggande utbildningen ca 1800-2000*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2008.
  34. Bengtsson, Mattias: *Individen stämplar in. Arbetet, facket och lönen i sociologisk belysning*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2008.
  35. Sjöstrand, Glenn: *Gåvan i Gnosjö. Företagares relationer i ett industriellt distrikt*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2008.
  36. Pellbring, Mats: *Laissez-faire, systemkritik eller reformism? En studie av den svenska opinionsbildande globaliseringsdiskursen i dagspress, 1992-2001*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2008.
  37. Bjarnason, Tómas: *Social Recognition and Employees' Organizational Support*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2009.
  38. Jagudina, Zaira: *Social Movements and Gender in Post-Soviet Russia: The Case of the Soldiers' Mothers NGOs*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2009.
  39. Ranagården, Lisbeth: *Lärares lärande om elever – en sociologisk studie om yrkespraktik*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2009.
  40. Shmulyar Gréen, Oksana: *Entrepreneurship in Russia: Western ideas in Russian translation*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2009.
  41. Eriksson, Bo G: *Studying ageing: Experiences, description, variation, prediction and explanation*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2010.
  42. Karlsson, Anette: *I moderniseringens skugga? Om förändring och identitet i två administrativa serviceyrken*. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet 2010.



# Doktorsavhandlingar vid sociologiska institutionen från och med 1995

59. Börjesson, Mats: *Sanningen om brottslingen. Rättspsykiatri som kartläggning av livsöden i samhällets tjänst under 1900-talet*. 1995.
60. Ljung, Margareta: *Lyft jorden mot himlen – växande i kvinnogrupper och kvinnliga nätverk*. 1995.
61. Björkemarken, Mariann: *Implementeringsanalys som komplement vid utvärdering – en fråga om perspektiv och förklaring*. 1995.
62. Håkansson, Kristina: *Förändringsstrategier i arbetslivet*. 1995.
63. Blomsterberg, Marianne: *Garanterade karriärer? Om social styrning och sysselsättningspolitik för ungdomar*. 1996.
64. Kohlström, Gulli: *Identitetsförändring vid anpassning till funktionshinder/ handikapp*. 1996.
65. Larsson, Patrik: *Hemtjänsten ur tre perspektiv – En studie bland äldre, anställda och ledning*. 1996.
66. Oskarsson, Hermann: *En klasstrukturs uppkomst och utveckling. Akureyri 1860-1940*. 1996.
67. Thörn, Håkan: *Modernitet, sociologi och sociala rörelser/Rörelser i det moderna: Politik, modernitet och kollektiv identitet i Europa 1789-1989*. 1997.
68. Einarsdóttir, Torgerdur: *Läkaryrket i förändring. En studie av den medicinska professionens heterogenisering och könsdifferentiering*. 1997.
69. Åberg, Jan-Olof: *Det rationella och det legitima. En studie av utvärderingars teori och praktik*. 1997.
70. Pham Van Bich: *The Changes of the Vietnamese Family in the Red River Delta*. 1997.
71. Lalander, Philip: *Anden i flaskan. Alkoholens betydelser i olika ungdomsgrupper*. 1998.
72. Eriksson, Birgitta: *Arbetet i människors liv*. 1998.
73. Bartley, Kristina: *Barnpolitik och barnets rättigheter*. 1998.
74. Nordström, Monica: *Yttre villkor och inre möten. Hemtjänsten som organisation*. 1998.
75. Stier, Jonas: *Dimensions and Experiences of Human Identity. An Analytical Toolkit and Empirical Illustration*. 1998.
76. Jerkeby, Stefan: *Slutna cirklar. Om civila moståndsrörelser i Norge och Danmark 1940-45*. 1999.
77. Oudhuis, Margareta: *Vägen till jämlikhet. En analys av den svenska arbetarrörelsens syn på effektivitet och emancipation i arbetslivet*. 1999.
78. Johansson, Anna: *La Mujer Sufrida – The Suffering Woman. Narratives on Femininity among Women in a Nicaraguan Barrio*. 1999.
79. Theandersson, Christer: *Jobbet – för lön, lust eller andra värden*. 2000.

80. Carle, Jan: *Opinion och aktion. En sociologisk studie av ungdomar och miljö*. 2000.
81. Öhrn, Ingbritt: *Livet, identiteten och kronisk sjukdom. En socialpsykologisk studie av unga vuxna diabetiker*. 2000.
82. Mossberg Sand, Ann-Britt: *Ansvar, kärlek och försörjning. Om anställda anhörigvårdare i Sverige*. 2000.
83. Berglund, Tomas: *Attityder till arbete i Västeuropa och USA. Teoretiska perspektiv och analyser av data från sex länder*. 2001.
84. Larsson, Bengt: *Bankkrisen, medierna och politiken. Offentliga tolkningar och reaktioner på 90-talets bankkris*. 2001.
85. Blomquist, Bo: *Förskolebarnets relation till sin familj. Förändrade förutsättningar och föreställningar 1950-1990*. 2001.
86. Hansen, Lars: *The Division of Labour in Post-Industrial Societies*. 2001.
87. Björk, Micael: *Upplösningens dialektik. Bildningsmål och politisk modernitet i Sverige kring sekelskiftet 1900*. 2002.
88. Gustafson, Per: *Place, Place Attachment and Mobility: Three Sociological Studies*. 2002.
89. Rigné, Eva Marie: *Profession, Science, and State – Psychology in Sweden 1968-1990*. 2002.
90. Persson, Anders: *I kräftans tecken. En historiesociologisk studie av cancerforskningens samhälleliga villkor i Sverige och USA under 1900-talet*. 2002.
91. Brnic, Anita: *Speaking of Nationality. On Narratives of National Belonging and the Immigrant*. 2002.
92. Korp, Peter: *Hälsopromotion – en sociologisk studie av hälsofrämjandets institutionalisering*. 2002.
93. Sobis, Iwona: *Employment Service in Transition: Adaptation of a Socialist Employment Agency to a Market Economy. A Case Study of Lodz, Poland 1989-1998*. 2002.
94. Hellum, Merete: *Förförd av Eros. Kön och moral bland utländska kvinnor på en grekisk ö*. 2002.
95. Carlson, Marie: *Svenska för invandrare – brygga eller gräns? Syn på kunskap och lärande inom sfi-undervisningen*. 2002.
96. Hansson, Agneta: *Praktiskt taget. Aktionsforskning som teori och praktik – i spåren efter LOM*. 2003.
97. Engdahl, Oskar: *I finansvärldens bakre regioner. En studie om finansiella offshoremarknader och ekonomisk brottslighet*. 2003.
98. Rolandsson, Bertil: *Facket, informationsteknologin och politiken. Strategier och perspektiv inom LO 1976-1996*. 2003.
99. Schedin, Stefan: *Ekonomisk ojämlikhet. Inkomstfördelning och inkomstskillnader i Sverige under 1980- och 1990-talen*. 2003.
100. Morner, Claudia G: *Självständigt beroende. Ensamstående mammors försörjningsstrategier*. 2003.
101. Wennerström, Ulla-Britt: *Den kvinnliga klassresan*. 2003.
102. Wingfors, Stina S: *Socionomyrkets professionalisering*. 2004.
103. Tursunovic, Mirzet: *Fostran till demokrati: Tre sociologiska delstudier av bosniska ungdomars politiska socialisering*. 2004.
104. Thörn, Catharina: *Kvinnans plats(er) – bilder av hemlöshet*. 2004.
105. Alinia, Minoo: *Spaces of Diasporas: Kurdish Identities, Experiences of Otherness and Politics of Belonging*. 2004.

106. Chronholm, Anders: *Föräldraledig pappa – Mäns erfarenheter av delad föräldraledighet*. 2004.
107. Flisbäck, Daniel: *Om det som är: Ontologins metodologiska relevans inom positivism, relativism och kritisk realism*. 2005.
108. Winell-Garvén, Irene: *Vägen till Parnassen. En sociologisk studie av kvinnligt konstnärskap i Sverige 1864-1939*. 2005.
109. Engström, Pär: *Samtal och ledarskap. En studie av medarbetarsamtal i grundskolan*. 2005
110. Löfstrand, Cecilia: *Hemlöshetens politik – lokal policy och praktik*. 2005
111. Eydal, Guðny Björk: *Family Policy in Iceland 1944-1984*. 2005
112. Ekbrand, Hans: *Separationer och mäns våld mot kvinnor*. 2006
113. Eriksson, Ylva Ulfsdotter: *Yrke, Status & Genus. En sociologisk studie om yrken på en segregerad arbetsmarknad*. 2006
114. Flisbäck, Marita: *Att lära sig konstens regler. En sociologisk studie av osäkra framtidsinvesteringar*. 2006.
115. Berntsson, Paula: *Läraryrket, förskollärare och statushöjande strategier*. 2006.
116. Latta, Mia: *Public Transfer and Private Help. Support Networks of Marginalised and Poor individuals in Sweden in the 1990s*. 2007.
117. Persson, Sofia: *Läraryrkets uppkomst och förändring. En sociologisk studie av lärarens villkor; organisering och yrkesprojekt inom den grundläggande utbildningen ca 1800-2000*. 2008.
118. Bengtsson, Mattias: *Individen stämplar in. Arbetet, facket och lönen i sociologisk belysning*. 2008.
119. Sjöstrand, Glenn: *Gåvan i Gnosjö. Företagares relationer i ett industriellt distrikt*. 2008.
120. Pellbring, Mats: *Laissez-faire, systemkritik eller reformism? En studie av den svenska opinionsbildande globaliseringsdiskursen i dagspress, 1992-2001*. 2008.
121. Bjarnason, Tómas: *Social Recognition and Employees' Organizational Support*. 2009.
122. Jagudina, Zaira: *Social Movements and Gender in Post-Soviet Russia: The Case of the Soldiers' Mothers NGOs*. 2009.
123. Ranagården, Lisbeth: *Lärares lärande om elever – en sociologisk studie om yrkespraktik*. 2009
124. Shmulyar Gréen, Oksana: *Entrepreneurship in Russia: Western ideas in Russian translation*. 2009
125. Eriksson, Bo G: *Studying ageing: Experiences, description, variation, prediction and explanation*. 2010
126. Karlsson, Anette: *I moderniseringens skugga? Om förändring och identitet i två administrativa serviceyrken*. 2010

