

Stöd inom ramarna

En samtalsanalys av hur Kronofogdens kundservice bemöter uttryck för ekonomisk utsatthet

Av MARIA JOHANSSON

Abstract

Johansson, Maria, maria.i.johansson@nordiska.uu.se, Ph.D.: Department of Scandinavian Languages, Uppsala University: "Support within the framework. How frontline service officials at the Swedish Enforcement Authority respond to clients' talk about financial hardship". *Språk och stil* NF 35, 2025, pp. 32–62.

This article explores how talk about financial hardship is responded to in service calls to the Swedish Enforcement Authority (SEA), a national government agency working with debts. Talk about financial hardship can present a dilemma for frontline service officials, who are expected to provide responsive, personalized and empowering support while remaining impartial and effective. Using Conversation Analysis (CA) alongside theories of Street-Level Bureaucracy (SLB), the study examines how frontline service officials respond to clients' talk about financial hardship, and how their answers are shaped by general norms of institutional interaction, as well as the SEA's specific routines, regulations and ideals. The data comprises 113 recorded phone calls to the SEA's centralized customer service. The analysis shows that frontline officials tend to prioritize service and minimize affiliation with the clients' stances. As a result, the SEA's support is formulated as institutional, objective, and neutral. At the same time, the analysis indicates how the responses involve a delicate balancing act between alignment and affiliation, and between the SEA's routines and regulations. By analysing naturally occurring interactions, the article illustrates how frontline service officials balance, invoke and negotiate ideals, routines and regulations in practice. In doing so, the article also demonstrates how conversation analysis can concretize and refine theories of professional interaction.

Keywords: Swedish, institutional interaction, Conversation Analysis (CA), Street-Level Bureaucracy (SLB), affiliation, financial hardship, policy implementation.

Varje år ringer över en miljon personer till Kronofogdens kundservice för att få information, råd och stöd i olika slags skuldärenden (Kronofogden 2023). De som kontaktar kundservicen kan vara privatpersoner, företag, organisatio-

Stort tack till två anonyma granskare och gästredaktörerna för hjälpsamma kommentarer på tidigare versioner av artikeln! Forskningen har möjliggjorts ekonomiskt tack vare bidrag från Erik Wellanders fond och Svenska Akademiens Bernadottestipendium.

<https://doi.org/10.61965/sos.2025.62933>

Språk och stil: Tidskrift för svensk språkforskning, NF 35, 2025. ISSN: 1101-1165 E-ISSN: 2002-4010

ner eller andra myndigheter, och de kan söka hjälp för att de har skulder att betala, för att de vill få hjälp med att få betalt eller för att få allmän information. De allra flesta kundservicesamtalen kommer dock från personer som har skulder att betala.¹ Även om många samtal till Kronofogden är rutinartade serviceutbyten deltar handläggarna på kundservice regelbundet i samtal om ekonomisk utsatthet och svåra situationer. Det kan handla om att de som ringer beskriver hur de inte ser någon väg ut ur sin skuldsituation eller att de uttrycker känslor av oro och upprördhet inför sin ekonomi eller Kronofogdens beslut. Att ställas inför sådana beskrivningar kan på flera sätt innebära en utmanande balansgång för handläggarna. Utöver att ta del av och bemöta svåra situationer behöver de förhålla sig till riktlinjer och ideal samt ett standardiserat arbetssätt som styr vad de *kan*, *får* och *ska* säga till dem som ringer in. Enligt myndighetens uppdrag, värdegrunder och interna policyer förväntas handläggarna till exempel vara lyhörda, ge stöd och inta ett aktiverande förhållningssätt till personer med skulder att betala, samtidigt som de ska förbli partsneutrala, sakliga och effektiva (Kronofogden 2014, 2017, 2021, Statskontoret 2019). Som medarbetare på kundservice har handläggarna dessutom grundläggande befogenheter och kunskaper samt en hög arbetsbelastning med många telefonsamtal per dag, vilket kan påverka deras handlingsutrymme. Vilket stöd inom de här ramarna kan handläggare på Kronofogdens kundservice ge när de som ringer uttrycker ekonomisk utsatthet? Och hur hanterar och balanserar handläggarna ideal och riktlinjer om bland annat aktivt, lyhört, effektivt och partsneutralt bemötande i praktiken?

Den här artikeln undersöker hur handläggare på Kronofogdens kundservice bemöter inringares uttryck för ekonomisk utsatthet, och hur bemötandena kan relateras till mönster för institutionell interaktion samt till myndighetens riktlinjer, ideal och rutiner. Artikeln undersöker alltså hur myndighetskommunikationen formas av och tillämpas i relation till ramfaktorer, som i detta fall står för såväl rutiner och förutsättningar inom kundserviceverksamheten som ideal och riktlinjer för bemötande utifrån myndighetens uppdrag, värdegrunder och interna policyer. Studien utgår från inspelade telefonsamtal till Kronofogdens kundservice, och samtalen studeras med samtalsanalys, *Conversation Analysis* (Sacks m.fl. 1974), och relateras till teori om *frontlinjesbyråkrati* (Lipsky 2010). Detta innebär bland annat att både ekonomisk utsatthet och institutionella riktlinjer ses som aspekter som aktualiseras och talas fram av samtalsdeltagarna i och genom interaktion. Det övergripande syftet med artikeln är

¹ Personlig kommunikation, Anders Andersson, controller på Kronofogden, 14 november 2022.

att ge förståelse för hur handläggare genom sitt språkbruk omsätter, balanserar och omförhandlar institutionella förutsättningar, riktlinjer och ideal när inringare uttrycker ekonomisk utsatthet. Genom att belysa hur riktlinjer och ideal fungerar i praktiken är ett syfte också att visa hur samtalsanalytiska studier kan konkretisera och komplettera en verksamhets teorier om och modeller för interaktion.

Artikeln är upplagd på följande sätt: I avsnitt 1 presenteras den institutionella kontexten, Kronofogden, och de lagar, riktlinjer och ideal som omger myndigheten och kundserviceverksamheten. I avsnitt 2 beskrivs artikelns teoretiska och metodologiska ramverk, *Conversation Analysis*, och hur samtalen till Kronofogden kan förstås som en frontlinjesbyråkrati. Avsnitt 3 presenterar sedan materialet som artikeln utgår från och redogör för hur det har bearbetats, transkriberats och analyserats med samtalsanalytisk metod. I avsnitt 4 följer en samtalsanalys av hur handläggare på Kronofogden bemöter uttryck för ekonomisk utsatthet. Artikeln avslutas i avsnitt 5 med en sammanfattande diskussion.

1 Om Kronofogden

Kronofogden är den statliga myndighet som arbetar med skulder. Utan att ta ställning för eller emot någons ärende hjälper myndigheten både de som inte fått betalt och de som har skulder att betala (Kronofogden 2021). Det primära sättet att ta kontakt med och få hjälp av Kronofogden är genom myndighetens kundservice. Kundenservice går att ringa eller mejla, och numera finns det också kontaktvägar via digitala tjänster, men de flesta så kallade kundfrågorna besvaras per telefon (Kronofogden 2023). När artikelns material spelades in år 2019 tog Kronofogdens kundservice emot cirka 1,3 miljoner telefonsamtal, som i genomsnitt varade i cirka fyra minuter (Kronofogden 2019). För en enskild handläggare motsvarade det ungefär att besvara 50 samtal om dagen.² Sedan dess har skulderna hos Kronofogden ökat till rekordhöga belopp, och allt fler tar kontakt med myndighetens kundservice (Kronofogden 2023, 2024).

Hur Kronofogden och handläggarna på kundservice ska arbeta och bemöta dem som ringer in styrs på en övergripande nivå av myndighetens uppdrag. På Kronofogdens webbplats beskrivs uppdraget så här: »Vi hjälper den som vill få

² Personlig kommunikation, Anders Andersson, controller på Kronofogden, 14 november 2022.

betalt och vi ger stöd och råd till den som ska betala» och »Vi tar aldrig ställning för eller emot någon av de inblandade» (Kronofogden 2021). Kronofogden har med andra ord i uppdrag att fastställa och driva in skulder på ett rättssäkert och sakligt sätt. Genom det arbetet ska myndigheten bidra till ett välfungerande samhälle, minska överskuldsättning och motverka brottslighet. Myndigheten ansvarar också för skuldsanering, förebyggande arbete och tvister som inte rör betalning, till exempel vräkning. Kronofogdens uppdrag fastställs i lagar och förordningar (t.ex. SFS 1981:774, SFS 2016:1333), och genom årliga regleringsbrev (Finansdepartementet 2025). I förordningen med instruktioner för Kronofogden står det exempelvis att myndigheten »ska tillhandahålla information och god service så att allmänhet och företag har goda förutsättningar för att kunna fatta långsiktiga och hållbara beslut» (SFS 2016:1333, § 3).

Hur Kronofogden utför sitt uppdrag formas också av värdegrunder, som formulerar gemensamma mål och uttrycker en förenande anda för hur arbetet ska utföras (Björkvall & Nyström Höög 2019). Kronofogdens arbete styrs av värdegrunder på två nivåer, dels för myndigheten, dels för alla statsanställda. Den myndighetsspecifika värdegrunden säger exempelvis att Kronofogden ska arbeta enligt visionen »alla betalar och ingen blir överskuldssatt» samt ledorden »pålitlig, hjälpsam och offensiv» (Kronofogden 2021). Den statsgemensamma värdegrunden säger bland annat att Kronofogden och dess medarbetare ska agera sakligt och opartiskt samt ge medborgarna effektiv service och ett gott bemötande (Statskontoret 2019).

På Kronofogdens kundserviceavdelning finns det dessutom interna dokument som förmedlar ideal och förutsättningar för bemötande, till exempel studiematerial för nya handläggare och den så kallade medlyssningsmallen. Den senare används när en handläggare sitter bredvid och lyssnar när en annan handläggare tar emot ett samtal, vilket används i utbildning och för kvalitets-säkring. I dessa interna dokument går det till exempel att läsa att handläggare ska »[f]örstå Kronofogdens uppdrag, verksamhet, vision och värden för att tillämpa rätt attityd och bemötande» (Kronofogden 2018a, s. 9) samt att handläggare genom sitt bemötande »ser individen» och pratar »mänskligt, lyhört [och] enkelt» (Kronofogden 2014). Utöver policyer för generellt bemötande finns det riktlinjer för hur handläggare ska bemöta personer med skulder att betala. När skuldsatta ringer in förväntas handläggarna till exempel ha ett »aktiverande förhållningssätt» som ska »aktivera kunden till eget handlande» och »bidra till kundens motivation och handlingskraft att återta kontrollen över sin situation» (Kronofogden 2017). Ett sådant förhållningssätt kan handläggarna uppnå

genom att ställa aktiverande frågor om inringarens tankar om situationen och om hur hen har tänkt att gå vidare (Kronofogden 2017).

Även andra skrivelser om Kronofogden, såsom informationstexter, ger en bild av ideal och förutsättningar för Kronofogdens och handläggarnas arbete:

Det är inte helt ovanligt att medborgare känner oro inför kontakter med oss. Det kan bero på att vi har ett uppdrag som innebär att vi ibland behöver fatta beslut som påverkar människors liv, exempelvis att ägodelar ska användas för att betala en skuld. När vi gör det, är det viktigt att vi värnar om den enskildes rättigheter. [...] Vi har stora befogenheter och med det följer ett stort ansvar. Vi möter ofta människor i kris och vi vet att respekt och empati är viktigt i det mötet. (Kronofogden 2018b, s. 3)

I informationen betonas dels myndighetens stora befogenheter, dels att myndighetens arbete ofta innebär att möta personer i svåra situationer, vilket ställer krav på respekt och empati. Tillsammans med uppdrag, värdegrunder och övriga riktlinjer ger detta bilden av kundservicehandläggarnas arbete som en komplex situation, där krav som neutral, saklig och effektiv service samt ett personligt och lyhört bemötande behöver balanseras i praktiken.

2 Teoretiska och metodologiska utgångpunkter

I det här avsnittet beskrivs först hur samtalen till Kronofogdens kundservice kan förstås som en frontlinjesbyråkrati. Därefter presenteras *Conversation Analysis*, som fungerar som studiens teoretiska och metodologiska ramverk.

2.1 Frontlinjesbyråkrati

Kundservicesamtalen till Kronofogden innebär direkta möten mellan en representant för en myndighet och en klient. Samtalen kan därmed beskrivas som en street-level bureaucracy, SLB (Lipsky 2010). På svenska har SLB omnämnts som både gräsrotsbyråkrati (Baianstovu 2012, Höglund & Flinkfeldt 2024) och frontlinjesbyråkrati, med omskrivningar som »arbete i välfärdsstatens frontlinje» (Schierenbeck 2004, Flinkfeldt & Näsman 2019, Johansson 2024). Många gånger används översättningarna parallellt, men det har också hävdats att de kan ge olika konnotationer, särskilt i förhållande till byråkraternas handlingsutrymme och relation till medborgarna (Schierenbeck 2004, s. 121,

Baianstovu 2012, s. 48–49). I den här artikeln använder jag frontlinjesbyråkrati i linje med annan samtalsanalytisk forskning om myndighetsrepresentanters kommunikation med medborgare (Bruhn & Ekström 2017, Flinkfeldt & Näsman 2019, Höglund & Flinkfeldt 2024).

Frontlinjesbyråkrater, som kundservicehandläggare, har alltså som främsta arbetsuppgift att interagera direkt med klienter, och de fungerar därmed som en medlare mellan stat och medborgare. I mötet med klienter ska frontlinjesbyråkrater arbeta enligt bestämda lagar, riktlinjer och rutiner samtidigt som de förväntas anpassa sitt bemötande efter situationen och personen. Arbetet i frontlinjen beskrivs därför ofta som ett dilemma mellan att å ena sidan tolka och följa standardiserade riktlinjer och rutiner, och å andra sidan vara lyhörd mot den enskildas situation och behov (Lipsky 2010, Bruhn & Ekström 2017). Arbetet innebär hög arbetsbelastning, begränsade befogenheter och snäva ramar för agerande, och frontlinjesbyråkraterna tenderar därför att utveckla strategier för att standardisera och rutinisera arbetet (*coping behaviour*, Lipsky 2010). Detta innebär samtidigt att frontlinjesbyråkraterna har ett handlingsutrymme och att de därmed kan ses som en sista och avgörande länk i implementeringen av riktlinjer och ideal. På ett övergripande plan uppmärksammar SLB alltså ett glapp mellan ideal och praktik. I teorin framhävs att »the decisions of street-level bureaucrats, the routines they establish, and the devices they invent to cope with uncertainties and work pressures, effectively *become* the public policies they carry out» (Lipsky 2010, s. xiii).

Trots att teorin om frontlinjesbyråkrati lyfter fram direkta möten mellan institutionsrepresentanter och klienter som avgörande för hur riktlinjer implementeras är det få studier som har utforskat språkbruket i mötena och vad som faktiskt sker i interaktion deltagarna emellan. Enligt Bartels (2013) har tidigare forskning i stället fokuserat på individuella erfarenheter av mötena, till exempel genom intervjuer, vilket också har bidragit till att hantera medborgare och byråkrater som fasta social roller som inte formar och formas av varandra. På senare år har dock studier inom olika vetenskapsområden uppmärksammat hur en samtalsanalytisk ansats kan fylla denna forskningslucka genom att belysa hur riktlinjer och ideal omsätts och omförhandlas från tur till tur i samtal mellan människor (se t.ex. Caswell 2020, Höglund & Flinkfeldt 2024, Johansson 2024). Samtalsanalytiska studier kan alltså synliggöra hur frontlinjesbyråkrater fungerar i praktiken och hur policyer »talas fram» (Caswell 2020).

2.2 Conversation Analysis

Det teoretiska och metodologiska ramverket för artikeln är *Conversation Analysis*, vilket också omnämns som CA eller samtalsanalys (Sacks m.fl. 1974). CA ger dels särskilda perspektiv på språk och social interaktion, dels en uppsättning verktyg och begrepp för att arbeta med ett samtalsmaterial, och på så sätt kan CA ses som både teori och metod (se t.ex. Heritage 2008). CA har sociologisk grund och härrör från Garfinkels etnometodologi (Garfinkel 1967) och Goffmans teori om en interaktionsordning (Goffman 1983), som båda framhåver betydelsen av att studera social interaktion och människors faktiska handlande (Heritage 1984). Detta arv innebär bland annat att samtal ses som social handling, det vill säga som någonting som skapar och upprätthåller mening. Ett centralt antagande är vidare att social interaktion är systematiskt organiserad, till exempel genom turtagning, sekventiell organisation och preferensorganisation (Sacks m.fl. 1974, Pomerantz & Heritage 2013, Stivers 2013). Som metodologi innebär CA därför systematiska och materialnära studier av interaktion, med fokus på hur samtalsdeltagarna åstadkommer sociala handlingar tur för tur och i samspel med varandra. Analysförfarandet är induktivt, och innebär bland annat transkriptioner och sekventiella närstudier av samtalsdata för att urskilja mönster i interaktionen och i de handlingar som utförs (Sidnell 2013).

Att samtalsanalysen studerar hur mening formas och sociala handlingar utförs från tur till tur innebär vidare att organisationer, institutioner och identiteter ses som formade i och genom interaktion – som »talked into being» (Heritage 1984, s. 290). Samtalen till Kronofogden kan klassificeras som institutionella samtal, det vill säga samtal där deltagarna agerar i olika roller och där interaktionen formas av särskilda mål och ramar (Heritage & Clayman 2010). De särskilda målen, rollerna och ramarna gör att institutionell interaktion tenderar att ha utmärkande drag som skiljer sig från vardaglig interaktion. Ett sådant drag är att institutionsrepresentanter i regel undviker att visa affektivt och empatiskt stöd³ när klienter uttrycker känslor eller beskriver svåra situationer, såsom vore prefererat i vardagliga sammanhang (se t.ex. Jefferson & Lee 1981, Ruusuvaari 2007, Ekström m.fl. 2013, Weatherall 2015, Flinkfeldt & Näsman 2019). När det gäller samarbetande och stödjande responser skiljer samtalsanalytisk forskning mellan två typer: *affiliation* (sv. *affiliering*) och *alignment* (Stivers 2008). Stivers m.fl. (2011, s. 20) beskriver *alignment* som »the structural level of cooperation» och *affiliation* som »the affective level of

³ I artikeln använder jag *affektiv* som en övergripande term, som rör såväl känslor som *empati*, 'uttryckt inlevelse i andra personers behov och reaktioner'.

cooperation». *Affiliering* innebär alltså att ansluta sig till en affektiv hållning som någon annan ger uttryck för, medan *alignment* innebär att vara i linje med och bidra till den handling som utförs. Eftersom vi utför sociala handlingar i samspel när vi samtalar är alignment alltid relevant, medan affiliering bara är relevant när någon uttrycker en affektiv hållning (Stivers m.fl. 2011).

Tidigare samtalsanalytisk forskning om olika slags institutionella kontexter har uppmärksammat att institutionsrepresentanter tenderar att undvika affiliering med klienters affektiva hållningar och i stället fokusera på det institutionella målet (se t.ex. Jefferson & Lee 1981, Ruusuvuori 2007, Ekström m.fl. 2013, Weatherall 2015, Flinkfeldt & Näsman 2019). I sammanhang där institutionsrepresentanter har krav på sig att förhålla sig partsneutrala kan affiliering till och med beskrivas som en restriktiv samtalsaktivitet (Weatherall 2015). Studier av samtal till CSN:s kundservice har till exempel visat hur handläggare ger minimala responser på inringares problemberättande och klagomål, och att de därmed ger låg grad av affiliering samtidigt som de styr samtalet mot service (Ekström m.fl. 2013, Ekström & Lundström 2014). I samtal till Försäkringskassan ser dock Flinkfeldt och Näsman (2019) hur handläggare kan »bädda in» institutionell service i empatiska uttryck genom att först uttrycka förståelse för inringarens situation (»jag förstår») och sedan fortsätta med en relevant servicehandling. Med den empatiska inbäddningen kan den service som ges bli mindre konfrontativ och i stället framställas som en omsorg om inringarens bästa. Weatherall och Keevallik (2016), som studerar liknande uttryck för förståelse i bland annat servicesamtal, menar dock att uttryck för att förstå den andra inte nödvändigtvis behöver fungera affilierande. I linje med Sacks (1992) skiljer de mellan att *hävda* och *uppvisa* förståelse (*claim* vs *demonstrate understanding*). Att hävda förståelse innebär att explicit säga att man förstår, medan en uppvisad förståelse blir synlig genom efterföljande affilierande handlingar snarare än en viss formulering. Weatherall och Keevallik (2016) visar hur en hävdad förståelse som respons på problemberättande eller klagomål snarare kan göra en *pro forma*-affiliering, det vill säga affiliering för syns och formens skull. Att hävda förståelse blir då en resurs för att skifta fokus vid *misalignment*, det vill säga när den som bemöter inte stödjer den andras handlingsprojekt. En hävdad förståelse efter exempelvis ett klagomål kan därmed vara ett sätt att föra fram sin egen eller institutionens agenda.

Likt teori om SLB har samtalsanalytisk forskning om institutionell interaktion påpekat att det kan finnas ett glapp mellan teorier om professionella samtal och hur samtalen faktiskt går till i praktiken (Peräkylä & Vehviläinen 2003, Stokoe 2014). Numera är CA-forskning om institutionella sammanhang ofta

tillämpad, vilket innebär att den på olika sätt kan återkoppla och bidra till den praktiska verksamhet som studerats (Antaki 2011). Peräkylä och Vehviläinen (2003) föreslår och beskriver specifikt hur CA kan utföras i dialog med verksamhetens teorier om interaktion – utan att nödvändigt styras av dem eller ta dem som utgångspunkt. De skriver om *stocks of interactional knowledge* (SIK), som är »organized knowledge (theories or conceptual models) concerning interaction, shared by particular professions or practitioners» (Peräkylä & Vehviläinen 2003, s. 730). SIK innebär alltså teorier eller idéer om interaktion, vilka kan vara såväl deskriptiva som normativa och mer eller mindre konkret kopplade till en verksamhet. Peräkylä och Vehviläinen exemplifierar bland annat med patientcentrerad vård och språkliga praktiker kopplade till det idealet, såsom att ställa öppna frågor. Utifrån exempel från samtalsanalytisk forskning föreslår de sedan hur CA kan vara i dialog med SIK på fyra huvudsakliga sätt, nämligen genom att 1) korrigera de antaganden som görs om interaktion, 2) ge en mer detaljerad bild av de praktiker som beskrivs, 3) bidra med en ny dimension till förståelsen av de språkliga praktikerna och 4) ge en beskrivning av konkreta språkliga praktiker i relation till en abstrakt teori. På dessa fyra sätt kan alltså teorier och idéer om professionella samtal bli mer (väl)grundade i faktiskt interaktion, och samtalsanalytisk forskning kan därmed bidra till att komplettera eller utveckla professionens praktik (Peräkylä & Vehviläinen 2003). I artikeln utgår jag från att ett slags SIK kan framkomma genom Kronofogdens uppdrag, värdegrunder och riktlinjer, vilka mer eller mindre konkret formulerar ideal för och teorier om interaktion.

3 Material och metod

Studiens material är hämtat ur en korpus om 113 kundservicesamtal, drygt 8 timmars samtalsdata, som spelades in 2019 vid ett av Kronofogdens kundservicekontor inom ramen för min avhandling (Johansson 2024).⁴ De inspelade samtalen varierar i längd; det kortaste är en minut, det längsta knappt 21 minuter och medelsamtalstiden är cirka 4 minuter (Johansson 2024, s. 55). Dessa samtalslängder överensstämmer med Kronofogdens egen statistik för hela verksamheten (Kronofogden 2023, s. 19). I inspelningarna deltar åtta

⁴ Att materialet har spelats in och analyserats inom ramen för min avhandling innebär att samtalsutdrag eller delar av utdrag har analyserats tidigare, dock med ett annat fokus. Exempel som helt eller delvis har publicerats tidigare förses med en kommenterande fotnot och referens.

handläggare med olika behörigheter, och i inspelningarna ingår Kronofogdens fyra ärendetyper: 1) inringare som har en skuld att betala, 2) inringare som vill få betalt för en skuld, 3) inringare med allmänna frågor och 4) inringare som antingen vill få uppgifter ur Kronofogdens register eller inte uppger något ärende i det röststyrda talsvaret. Majoriteten av samtalen i korpusen kommer dock från personer med skulder att betala, vilket är i linje med Kronofogdens rapport för hela kundserviceverksamheten (Johansson 2024, s. 56).

Samtalen till Kronofogden sker inom en institutionell kontext med strikta säkerhetskrav, och i samtalen nämns personliga och ekonomiska uppgifter som kan betraktas som känsliga eller privata, och som i en del fall kan vara belagda med sekretess (SFS 2009:400, kap. 34). Detta ställer höga krav på forsknings-etiken, särskilt i relation till deltagarnas säkerhet och integritet, i samband med materialinsamling och hantering av materialet. Utöver forskningsetiska riktlinjer formade Kronofogdens arbetssätt, regler och säkerhetskrav hur materialet kunde samlas in (Johansson 2024). Samtalen spelades in manuellt genom att jag satt tillsammans med de handläggare som deltog. På så sätt kunde jag ge information till och be om samtycke från inringarna före inspelningen. Alla deltagare, både handläggare och inringare, har fått utförlig information och gett ett aktivt och dokumenterat samtycke till att delta. Materialet har hanterats konfidentiellt, och när det presenteras, som i denna artikel, är uppgifter som kan kopplas till en person eller ett mål – såsom namn, personnummer, adress, skulduppgift och datum – utbytta. Projektet är godkänt av Etikprövningsmyndigheten (Dnr: 2019-02549).

För den aktuella studien har materialet bearbetats, transkriberats och analyserats enligt samtalsanalytisk metod (Jefferson 2004, Sidnell 2013, se transkriptionsnyckel sist i artikeln). Genom att lyssna på samtalen flera gånger och transkribera har jag observerat materialet och samlat sekvenser där ekonomisk utsatthet uttrycks av inringare och bemöts av handläggare. En *samling* är flera fall av ett liknande interaktionellt fenomen, som kan närstuderas och jämföras för att sedan kunna ge en mer generell beskrivning (Sidnell 2013). Samlingen som ligger till grund för artikeln innefattar alltså både inringarnas uttryck för ekonomisk utsatthet och handläggarnas responser, men analyserna lyfter specifikt fram handläggarnas bemötanden. I linje med samtalsanalysens teoretiska antaganden ser jag ekonomisk utsatthet som något som relevantgörs av inringarna i interaktionen, snarare än något på förhand givet av exempelvis objektiva mått. Därmed har sammantaget inringarnas beskrivningar av låg inkomst eller brist på kapital respektive formuleringar av oro eller känslor för den ekonomiska situationen hanterats som uttryck för ekonomisk utsatthet.

Ekonomisk utsatthet uttrycks och bemöts i 29 av de 113 inspelade samtalen, det vill säga i drygt en fjärdedel av korpusens kundservicesamtal. Totalt uttrycks och bemöts ekonomisk utsatthet i 70 sekvenser. Det innebär att ett samtal kan innehålla flera uttryck för ekonomisk utsatthet och att ett uttryck sällan kommer ensamt. Uttrycken kan därför behöva bemötas flera gånger och på olika sätt under samtalets gång. Inringarnas uttryck för ekonomisk utsatthet förekommer vidare i olika faser och sekventiella positioner i samtalen, men främst genom problemberättande i ärendepresentationer eller i responser på handläggarens information och Kronofogdens beslut. Det mönstret överensstämmer med hur och när ekonomisk utsatthet uttrycks i samtal till Försäkringskassan (Flinkfeldt & Näsman 2019). Analyserna i artikeln fokuserar dock på handläggarnas bemötanden snarare än den uttryckta utsatthetens position, språkliga form och sociala funktion.

För att närstudera samlingen med fokus på handläggarnas responser gjorde jag inledningsvis en grov kategorisering av olika typer av bemötanden. För att ge en övergripande bild av materialet visas denna kategorisering i tabell 1.

Tabell 1. Grov kategorisering av handläggarnas bemötanden

Typ av bemötande	Antal
Fråga om personnummer	9
Information om regel/process	23
Rekommendation	4
Uppgifter från register	9
Minimala responser, t.ex. »m»	2
Erkännande av problem, t.ex. »jag hör»	3
Hävdad förståelse, »jag förstår»	5
Vidarekoppling internt	6
Kombination av flera bemötanden	8
Ingen respons	1

Av tabell 1 framgår att handläggarna tenderar att bemöta uttryck för ekonomisk utsatthet med information om Kronofogdens regelverk och processer, med att fråga om inringarens personnummer, med uppgifter från de digitala registren eller genom en kombination av dessa bemötanden. I avsnittet som följer analyseras handläggarnas olika bemötanden vidare, dels utifrån *affilierung* och *alignment*, det vill säga responser som samspelar på ett affektivt respektive

strukturellt plan (Stivers 2008, avsnitt 2.2), dels i relation till Kronofogdens riktlinjer, ideal och rutiner (avsnitt 1).

4 Analys

Analysen är indelad i tre avsnitt, där de första analyserna utgör en grund för de efterföljande. I avsnitt 4.1 analyseras hur uttryck för ekonomisk utsatthet i första hand bemöts med service, och hur handläggare styr samtalen mot detta mål genom att ge svar med få eller inga drag av affiliering. I avsnitt 4.2 analyseras två exempel på hur handläggare bemöter uttryck för ekonomisk utsatthet med information, och hur sådana bemötanden innebär en balansgång mellan flera olika institutionella ideal och riktlinjer samt mellan normalisering och mottagaranpassning. Avsnitt 4.3 lyfter slutligen fram exempel där handläggarna aktualisera gränser för Kronofogdens service, vilket belyser hur handläggarnas bemötanden också formas av standardiserade rutiner och förutsättningar för kundserviceverksamheten.

4.1 Att bemöta med service

Ett övergripande mönster i kundservicesamtalen är att handläggarna bemöter uttryck för ekonomisk utsatthet med service snarare än att affiliera med inringarens uttryckta problem. Detta mönster visar dels att ekonomisk utsatthet hanteras som en legitim grund till att få myndighetens hjälp. Dels visar det hur samtalen i första hand är orienterade mot ett institutionellt mål, att ge relevant service från myndigheten, vilket går i linje med resultat av tidigare forskning (se t.ex. Ekström m.fl. 2013, Flinkfeldt & Näsman 2019, jfr avsnitt 2.2). I det följande visas två utdrag som exemplifierar hur handläggaren visar minimal affiliering med inringarens uttryckta ekonomiska utsatthet, och hur samtalet därmed styrs mot service.

Exempel 1 visar hur en privatperson inleder sitt samtal med att säga att hen inte har tillräckligt med pengar för att betala sin skuld till Kronofogden, och hur handläggaren bemöter detta med att fråga om personnummer. Uppgifter som personnummer gör det möjligt för handläggaren att söka i Kronofogdens register, och med frågan styr handläggaren alltså samtalet mot det institutionella målet. Utdraget börjar direkt efter hälsningsfraserna och när inringaren börjar beskriva sin situation.

Exempel 1. Kan ja ta ditt personnummer? (SEACS 56, 00.07.31–00.39.61)⁵

1 I: pt. .h hej. (.) .h jo (0.6) e:h ja har fått e:h ehm e:hm (0.7) e:h
 2 (.) ett bre:v här från kronofogden att ja skulle beta:la, (0.5) .h
 3 ettusensex==ett sex- (1.0) ettu:sensexhundratjuge kronor?
 4 KS: jmh, (0.4)
 5 (0.4)
 6 I: e::h (0.5) till å med arton n:ollfem tie,
 7 (0.9)
 8 KS: m:.
 9 I: pt. .hh tyvärr hah=jah- har ja noll kronor på mitt konto.
 10 (0.6)
 11 KS: oke:j, .hh kan ja ta ditt [personnummer?
 12 I: [fö:r ja har i-
 13 (0.8)
 14 femti tretton, tjuogoett?

I början av samtalet beskriver inringaren exakta uppgifter om en skuld (rad 1–6) och hur hen inte kan betala på grund av avsaknad av medel. Situationen formuleras som olycklig (tyvärr, rad 9), och uttrycket noll kronor (rad 9), som är en extremfallsformulering (Pomerantz 1986) legitimerar kontakten med Kronofogden genom att betona allvaret i situationen (Johansson 2024, s. 106–107). I nästa tur bemöter handläggaren inringarens uttryckta problem på ett neutralt och serviceorienterat sätt. Handläggaren inleder med *okej*, (rad 11), som tidigare har beskrivits som ett sätt att inta en neutral hållning till föregående yttrande (Ekström & Lundström 2014, Lindström 2018). Därefter frågar handläggaren om personnummer. Med personnumret kan handläggaren söka på inringarens ärende i registren, och frågan öppnar därmed upp för personlig hjälp. Dessutom bryter frågan om personnummer av inringarens fortsatta problembeskrivande (rad 12), och på så sätt skiftar handläggaren fokus och aktivitet i samtalet från problembeskrivande till service (Ekström & Lundström 2014, Weatherall 2015). Genom sitt bemötande hanterar handläggaren alltså inringarens uttryck för en ekonomiskt svår situation som en anledning till att få Kronofogdens hjälp, snarare än något som kräver att hen ansluter sig till inringarens affektiva hållning. När inringaren därpå ger sitt personnummer hanterar hen också bemötandet som relevant i sammanhanget.

I andra fall kan inringarnas uttryck för ekonomisk utsatthet hanteras som både affilieringsrelevanta och servicerelevanta av deltagarna, det vill säga som någonting som kräver både affektiv respons och institutionell hjälp. Det blir då särskilt tydligt hur handläggarna kan behöva balansera potentiellt motstri-

⁵ Jfr Johansson 2024, s. 106–107 där delar av utdraget har analyserats utifrån hur inringaren uppnår service genom legitimitets- och identitetsarbete.

diga krav som kommer av ramfaktorerna, såsom att vara lyhörda och se individen (Kronofogden 2014) och förhålla sig neutrala, sakliga och effektiva till inringarens ärende (Statskontoret 2019). I likhet med vad Flinkfeldt och Näsman (2019) har sett i samtal till Försäkringskassan kan Kronofogdens handläggare bemöta inringaren genom att först hävda förståelse för hens situation, och sedan fortsätta med en relevant servicehandling. Att hävda förståelse på detta sätt kan dels ge en empatisk inbäddning av servicen, som framställer den institutionellt orienterade hjälpen som en omsorg om inringarens bästa utan att handläggaren tar hens parti (Flinkfeldt & Näsman 2019). Dels går det att se den hävdade förståelsen som en pro forma-affiliering (Weatherall & Keevallik 2016), och därmed som en resurs för att skifta fokus i samtalet och komma vidare med den institutionella uppgiften.

Exempel 2 visar hur handläggaren bemöter ett uttryck för en svår ekonomisk situation med att hävda förståelse och därefter ge information. Med denna respons orienterar sig handläggaren mot inringarens affektiva hållning, utan att explicit ansluta sig till den och på så sätt potentiellt ta ställning i inringarens ärende. I stället styrs samtalet mot det institutionella målet. Samtalet kommer från en person som ringer om en närstående som har skulder som hen inte kan betala. Innan utdraget tar vid har handläggaren sagt att hen kan se en fastställd skuld i registret, det vill säga en skuld som drivs in av Kronofogden, och gett uppgifter om sista betalningsdag. Inringaren påpekar återigen att hens anhöriga inte har några medel att betala med och gör på så sätt motstånd mot handläggarens information.

Exempel 2. Ja förstår. (SEACS 60, 01.06.85–01.21.19)

- 1 I: han ha:r inga pengar å betala [me överhuvudta:ge.]
- 2 KS: [a-# nä- nä ja förstår.]=nä men ja
- 3 förstår de men vi kan inte (0.4) dra- te- vi kan inte göra en
- 4 avbetalningsplan eller så me honom, .h de han kan [göra de e ju
- 5 I: [nähä?
- 6 KS: <frivilliga> insättningar?
- 7 (1.1)
- 8 KS: .hh[h
- 9 I: [m:?

Inringaren uttrycker en ekonomiskt utsatt situation för den anhöriga genom en extremfallsformulering (rad 1), och gör ett slags motstånd mot Kronofogdens beslut om att driva in skulden. Detta kan göra det relevant med en affilierande respons, och i delvis överlappande tal hävdar handläggaren att hen förstår (rad 2–3). Den hävdade förståelsen är orienterad mot inringarens affek-

tiva hållning, men ansluter sig inte nödvändigtvis till den. Affilieringen kan i stället ses som *pro forma* (Weatherall & Keevallik 2016), med vilken handläggaren erkänner inringarens problem, utan att direkt ta ställning i ärendet. Med den hävdade förståelsen gör handläggaren samtidigt en övergång till institutionell service. Handläggaren formulerar fortsatt hur Kronofogden (vi, rad 3) har begränsade möjligheter att hjälpa till med avbetalningsplaner (rad 3–4), samtidigt som hen presenterar och förklarar vad inringaren och hens anhöriga kan göra i den svåra situationen (rad 4 och 6). På så sätt styr handläggaren samtalet mot ett framtida agerande, vilket omsätter ett aktiverande förhållnings-sätt (Kronofogden 2017). Att handläggaren tidigare har hävdat förståelse för den potentiellt svåra situationen gör också att den institutionellt orienterade informationen framställs som omsorgsfull (Flinkfeldt & Näsman 2019). I och genom sitt bemötande ger handläggaren alltså ett aktiverande stöd som uppmärksammar inringarens problem, samtidigt som det stöd som ges blir sakligt och partsneutralt.

4.2 Att bemöta med information om regelverk och processer

Som framgått av analyserna hittills hanterar handläggare på kundservice uttrycken för ekonomisk utsatthet som servicerelevanta i första hand. Snarare än att bemöta med affektiva responser svarar de med information, uppgifter från registren eller rekommendationer om hur inringaren ska agera framåt. Det vanligaste bemötandet är att handläggarna ger information om Kronofogdens processer och regelverk (tabell 1). I det här avsnittet visas två exempel på hur ett sådant bemötande kan innebära en balansgång mellan flera institutionella ideal och riktlinjer, såsom att se individen genom att vägleda och aktivera hen (Kronofogden 2014, 2017) och att ge saklig och partsneutral service (Statskontoret 2019, Kronofogden 2021). De två exemplen synliggör mer specifikt hur bemötande med så kallad villkorad information, information utifrån särskilda förutsättningar (Höglund & Flinkfeldt 2024), å ena sidan kan normalisera en svår situation men riskera att bli opersonlig, å andra sidan kan fungera som ett mottagaranpassat och empatiskt stöd inom ramarna.

Exempel 3 är ett utdrag från samma kundservicesamtal som visades i exempel 1, där en person uttrycker att hen inte kan betala sina skulder. Under samtalets gång formulerar inringaren på flera sätt en ekonomiskt svår situation, och exempel 3 visar hur handläggaren bemöter ett uttryck för ekonomisk utsatthet med information om skuldsanering, en process som innebär att en högt skuldsatt

betalar en del av sina skulder under några år för att sedan bli skuldfri. Innan utdraget börjar har inringaren själv tagit upp skuldsanering, och handläggaren har erbjudit sig att skicka en informationsblankett. Inringaren har tackat ja till erbjudandet och uttrycker sedan att hen inte ser någon annan utväg.

Exempel 3. Ansöka om skuldsanering. (SEACS 56, 09.34.26–10.15.09)

- 1 I: öh ja:- ja ser liksom inte eh:: ja ser inget ljus i tunneln liksom.
 2 KS: nå:? men då e de#:h# ett bra alternativ att ansöka om (.)
 3 skuldsanering, >för att< (.) .hh (0.6) har man så mycke skulder att
 4 man inte s- (.) känner att man har nån möjlighet att betala de öh
 5 under väldigt lång ti:d, .hh så ä: (0.4) skuldsanering h (0.4) de man
 6 ska ansöka om helt enkelt >för att< (0.7) då kan man få hjälp att
 7 (0.4) .hhh [bli av me sina skulder.]=>de e ju en- de e ju en<
 8 I: [(°ja har- ja har skulder°)]
 9 KS: lång process e de, men e:h (0.6) [ha:r man e:h,
 10 I: [ja.
 11 I: °d- ö-° h
 12 (1.2)
 13 KS: vill man bli skuldfri så fe de brah.f
 14 I: [(ja: har inte-) ja- ja- °ö:h° jahe (.) ja vhet-
 15 .h jah [vheth inhthe. .h ja vet inte hur ja ska bära mej å:t
 16 KS: [m.
 17 I: annars, för de- [de e- de e liksom-
 18 KS: [nä::

När inringaren talar om sina ekonomiska framtidsutsikter genom extremfallsformuleringen *ja ser inget ljus i tunneln liksom* (rad 1) uttrycker hen en ekonomisk utsatt situation. Inringarens tur innehåller också tvekljud och omstarter, som vittnar om att yttrandet är disprefererat och socialt känsligt (Pomerantz & Heritage 2013). Detta kan göra det relevant med ett affektivt bemötande från handläggaren, men i nästa tur undviker handläggaren att affiliera med inringarens hållning. Handläggaren bemöter först med *nå:?* (rad 2), som bekräftar och visar strukturellt stöd för inringarens berättande, och fortsätter sedan med att positivt värdera skuldsanering som ett möjligt nästa steg för inringaren (rad 2). Handläggaren övergår sedan till att beskriva processen för skuldsanering. Handläggaren generaliserar informationen och därmed inringarens situation, dels genom det generiska pronomenet *man* (rad 3–6, 9 och 13), dels genom att förmildra och förallmänliga inringarens negativa känsla och affektiva hållning (*att man inte s- (.) känner att man har nån möjlighet att betala*, rad 3–4). Genom handläggarens villkorade information presenteras och värderas skuldsanering vidare som ett bra och görbart, om än tidskrävande, alternativ som det går att ta till om man har viljan att bli skuldfri (rad 5–7, 9 och 13). Med den värderade och villkorade men generellt hållna informationen gör handläggare-

ren en implicit och neutral rekommendation om hur inringaren kan gå vidare, utan att ge några direkta garantier om skuldsanering. På så sätt balanserar och omsätter handläggaren ideal och riktlinjer om såväl aktivering som neutralitet.

Att handläggarens information i exempel 3 är allmänt hållen gör å ena sidan att processen för skuldsanering normaliseras, vilket kan bidra till att minska det sociala stigma som problem med ekonomin kan innebära. Det är betydelsefullt i sammanhanget eftersom stigmatisering av ekonomiska problem kan utgöra ett hinder för att söka hjälp (Kronofogden 2018b, Andelic m.fl. 2019). Men den generella informationen blir å andra sidan opersonlig. Det kan göra informationen ottydlig och vag för den som söker hjälp (Höglund & Flinkfeldt 2024), och dessutom frånga myndighetens ideal och riktlinjer om ett lyhört och personligt bemötande (Kronofogden 2014). Överlappande med handläggarens information talar inringaren tyst om sin egen situation (rad 8), och mot slutet av och efter utdraget fortsätter inringaren sitt problembeskrivande, där den flåsande rösten vittnar om en fortsatt upprördhet (rad 14–15 och 17). Tillsammans med avsaknaden av bekräftelse från inringarens sida signalerar detta att den allmänt hållna informationen ännu inte är tillräcklig eller fullt ut relevant för inringaren.

En risk med att bemöta med information om Kronofogdens processer är alltså att informationen kan bli för allmän och hanteras som ett otillräckligt stöd av den som ringer. Men att bemöta med villkorad information om Kronofogdens processer kan också fungera som ett slags affilierande respons, som uppmärksammar inringarens problem utan att direkt ta ställning i ärendet. Exempel 4 visar hur handläggaren ger ett bemötande med information som är orienterat mot inringarens uttryckta oro, men det visar också utmaningar med att omsätta ett aktiverande förhållningssätt i praktiken. Utdraget kommer från ett samtal där en privatperson uttrycker oro över kommande skulder, i synnerhet hur de kan påverka hans boende- och familjesituation. Exemplet börjar när handläggaren ställer en aktiverande fråga (Kronofogden 2017), som också fungerar som en implicit rekommendation genom att signalera att det kan vara en möjlig lösning för inringaren att sälja sitt hus för att betala skulderna (*advice-implicative interrogative*, Butler m.fl. 2010). Denna och ännu en aktiverande men informationsorienterad fråga möts av motstånd från inringaren genom dels egna uppgifter om den ekonomiska situationen, dels fler uttryck för ekonomisk utsatthet. Handläggaren återgår då till att ge uppgifter från registret och villkorad information om Kronofogdens processer. I sammanhanget fungerar uppgifterna och informationen som en resurs för att lugna inringaren i den svåra situationen, och därmed som ett institutionellt och opartiskt men mottagaranpassat och empatiskt stöd.

Exempel 4. De e inget som sker på en dag (SEACS 88, 05.41.65–06.55.10)⁶

1 KS: men har du *ı*själv funderat på att hitta ett annat *ı*boende å
 2 kanske sälja huset *ı*själv >för att< betala, dina skulder.
 3 (1.8)
 4 I: nä- tro-=ja vet inte om de räckerh.
 5 KS: nej?
 6 (7.2)
 7 I: om de räcker.=de:=de ja s: stora summa, då (så) i framtiden.
 8 KS: ja[:.
 9 I: [ska betala.=vi e lite oroli.
 10 KS: ja:. .h [de man- de man [ti-
 11 I: [#ha:# [ja har jobbat i många å:r,=i många år å
 12 I: [sen (.)komma- komma i en sån situation.
 13 KS: [ı#a:.#
 14 KS: ja:.
 15 (2.2)
 16 KS: hu- hur ser de ut me jobb framö:ver för dej,
 17 (2.4)
 18 I: ah ja vet inte.=>fortfarande< så ja måste ha:, (.) kontakten me
 19 olika,
 20 (0.6)
 21 KS: *ı*ja:h,=
 22 I: =°#jah.#°
 23 (0.9)
 24 I: °så #de:# (a:h se::h)°
 25 KS: men de e jät[tebra att du ringer men, .h men de e ganska lång
 26 I: [°(eh o s:h)°
 27 KS: process >så att< de e inte så att vi kommer [å- (.) å:, .hh b-
 28 I: [°hm°
 29 KS: byter lås på ditt hus imorron, utan de e allti: hm: *ı*bre:v å
 30 *ı*papper å sånt innan, .h >så att< (0.4) du har i så fall tid på:
 31 de:j, (.) a- att .nfh .h (.) bli medveten om: de de=e mycke som
 32 ska till. speciellt när man ha:r ba:rn? (0.4) ä de alla barnen
 33 under arton också,
 34 (1.3)
 35 I: ~ja:,~
 36 KS: ja:.
 37 (2.1)
 38 KS: >så att< de e *ı*ingenting som ske:r på en da:g, .hh e:hm men som de
 39 ser ut just nu: så- så: (0.4) finns de *ı*ingenting angående hu:set?
 40 (4.1)
 41 I: °*ı*nähä,°

Handläggarens första fråga på rad 1–2 fungerar som en implicit rekommendation och ett milt förslag om att det kan vara möjligt att sälja huset för att ta sig ur skuldsituationen (Johansson 2024, s. 223). När inringaren, efter långa pauser, svarar att hen inte tror att en försäljning skulle täcka skulderna hanterar

⁶ Jfr Johansson 2024, s. 222 där första delen av utdraget har analyserats utifrån deontiska hållning.

hen handläggarens rekommendation som irrelevant eller otillräcklig, och hen fortsätter i stället att uttrycka oro över sina ekonomiska framtidsutsikter (rad 4, 7 och 9). Handläggaren bemöter först med minimala responser (*nej?* och *ja.*, rad 5 och 8), vilka bidrar till inringarens pågående berättande, utan att explicit ansluta sig till hens affektiva hållning (Stivers 2008). Därmed ges inringaren ett utrymme att berätta om sin situation, utan att handläggaren tar ställning i ärendet. På rad 10 inleder handläggaren sedan en tur där hen sannolikt ska ge allmän information. Överlappande fortsätter inringaren dock sitt problemberättande (rad 11–12), vilket handläggaren bemöter med ytterligare minimalt affilierande men strukturellt stöttande responser (rad 13 och 14) och en informationsinriktad fråga om jobb (rad 16). Med detta uppmuntras inringarens berättande samtidigt som inringarens uttryck för ekonomisk utsatthet främst hanteras som information som krävs för att ge fortsatt service.

Handläggarens fråga på rad 16 kan vidare beskrivas som ett sätt att omsätta Kronofogdens ideal och riktlinjer om ett aktiverande förhållningssätt (Kronofogden 2017). Inringaren svarar dock med en uttryckt osäkerhet inför arbetsituationen, pauser samt otydliga och tystlåtna responser med en röstkvalitet som vittnar om att inringaren är ledsen (rad 17–20, och 22–24), vilket synliggör utmaningar med att omsätta det aktiverande förhållningssättet i praktiken. Efter den något otydliga responsen från inringaren skiftar handläggaren fokus genom att positivt värdera och uppmuntra steget som inringaren har tagit genom kontakten med kundservice (rad 25). Hen fortsätter sedan med att ge villkorad men mottagaranpassad information om Kronofogdens möjliga agerande (rad 27 och 29–33). I informationen är handläggaren orienterad mot Kronofogdens omfattande befogenheter, men framställer samtidigt myndighetens processer som tidskrävande och stegvisa, särskilt när den skuldsatta har barn. Handläggaren ställer därpå en fråga om inringarens barn är under 18 år, vilken är formulerad så att *ja* är det förväntade svaret (rad 32–33, Hayano 2013). Efter en längre paus (rad 34) bekräftar inringaren detta med darrande röst (rad 35), vilket signalerar ett disprefererat svar samt uttrycker en oro och upprördhet. Handläggaren bemöter återigen med en minimal respons, som å ena sidan går i linje med inringarens fortsatta berättande, å andra sidan inte direkt ansluter till inringarens uttryckta oro (rad 36). Inringaren fortsätter dock inte att berätta, utan en paus på över två sekunder följer (rad 37).

När inringaren inte tar vid fortsätter handläggaren med att sammanfatta sin information om Kronofogdens agerande med *>så att< de e ingenting som ske:r på en da:g* (rad 38). Därpå vänder hen sig mot det digitala registret och förmedlar att hen inte kan se att det finns några uppgifter om utmätning på huset

(rad 38–39). Med informationen och uppgifterna intar handläggaren en neutral och saklig hållning till inringarens ärende. Samtidigt kan den mottagaranpassade informationen ses som en orientering mot inringarens uttryckta oro och upprördhet, eftersom den försäkrar hen om att Kronofogdens agerande inte ska påverka boende- och familjesituationen för tillfället. Därmed visar exemplet hur handläggaren ger ett empatiskt stöd i och genom den mottagaranpassade informationen. Trots detta bemöter inringaren informationen med ännu en lång paus (rad 40) samt ett tyst och tonsänkt *°|nähä,°* (rad 41). Svaret vittnar om en fortsatt oro, och efter utdraget fortsätter samtalet med att handläggaren rekommenderar inringaren att kontakta instanser utanför Kronofogden för att lösa situationen. Det visar utmaningar med att ge tillräckligt stöd i svåra situationer, och att det stöd som kan ges är format av de institutionella ramarna.

4.3 Att bemöta med gränser för arbetet

Att det stöd som Kronofogdens handläggare kan ge är format av de institutionella förutsättningarna blir vidare tydligt genom att handläggare kan bemöta uttryck för ekonomisk utsatthet med gränsdragningar för Kronofogdens uppdrag och handläggarnas ansvar. Som medarbetare på kundservice arbetar handläggarna i Kronofogdens frontlinje, där de å ena sidan är en betydande länk i implementeringen av riktlinjer och ideal, å andra sidan har ett standardiserat arbete med grundläggande befogenheter och kunskaper (Lipsky 2010). I handläggarnas arbete ingår det att avgöra om ett ärende är relevant för Kronofogden och att tolka vilken typ av hjälp inringaren behöver, men de har inte mandat att handlägga specialiserade ärenden. När handläggarna själva inte kan hjälpa till, på grund av begränsade befogenheter eller utifrån Kronofogdens uppdrag, kan de behöva koppla vidare inringaren internt eller hänvisa till andra instanser. I detta avsnitt analyseras två exempel som visar hur handläggare bemöter ekonomisk utsatthet med denna typ av gränsdragning och därmed hanterar inringarnas problem som utanför handläggarnas eller myndighetens handlingsutrymme och ansvarsområde. Utöver att omsätta och balansera de ideal och riktlinjer för bemötande som belysts i tidigare analyser visar avsnittets exempel alltså hur handläggarnas stöd formas av rutiner och förutsättningar inom kundserviceverksamheten.

I exempel 5 bemöter handläggaren inringarens uttryck för ekonomisk utsatthet med att framhäva sina begränsade befogenheter och därefter koppla vidare inom myndigheten. Samtalet kommer från en privatperson som har fått

ett nytt belopp för löneutmätning, och som genom sin uttryckta ekonomiska utsatthet gör ett motstånd och klagomål mot beslutet. Inringarens uttryck för ekonomisk utsatthet gör det därmed relevant med ett affektivt bemötande och en eventuell ändring av uppgifterna. Detta kan innebära en utmaning för handläggaren som dels behöver förhålla sig till riktlinjer och ideal om exempelvis sakligt och partsneutralt bemötande, dels inte har mandat att utreda eller ändra potentiellt felaktiga uppgifter. Utdraget inleds när inringaren formulerar det nya löneutmätningens beloppet som obegripligt.

Exempel 5. Nu pratar du me kundservice (SEACS 98, 01.09.35–02.00.53)⁷

- 1 I: ah du vet att de=e: ju liksom:=hur ska ja >överhuvutaget< kunna
2 existera,=de ska tydli^en dra:s tjugef^emtusen^ehundrafem kroner,=ja
3 mena >de e ju liksom,<
4 (1.0)
5 I: [de e ju he^elt obegriplit,
6 KS: [va ha:r du i lön,
7 (1.2)
8 I: ja:h de e ju en provisioⁿslön. [så att de e vissa månader tjäna^r ja
9 KS: [a:ha?=^ek^e:j.
10 I: ju me:r å viss månader tjäna^r ja mindre va,=å nu e de ju som så
11 >att< vi har ju bara elva månaderslön,
12 KS: ja:[:,
13 I: [>så att< ja har ingen lön i augusti må:nad å får ja ut ni-=ja:
14 har alltså inte ens till min hy:ra på sjutusen^ehundra[femtiåtta
15 KS: [.hhh
16 I: kronor.=[förstår du själv,
17 KS: [>oj oj oj< hh] ja:? (.) jo ja hö:r- ja hö:r att de:h-
18 h:eh? å sen när ja tittar (ju) på beslutet heller så hittar ja'nte
19 va de skulle kunna v- hur de e <berä:knat [heller,> (.) .hh ja >vet
20 I: [°nheh^j°
21 KS: inte riktigt om [hon:< a? .h nä: de här va lite knepigt du.. så:-
22 I: [nā].
23 KS: >så att< e:hm (.) pt nu pratar du me kundservice, ja tror ja
24 behöver koppla dej till en utmätningshandläggare: .h så ni får se:
25 va de e som har blivit e:h knäsig^t här.

På rad 1–5 formulerar inringaren en ohållbar ekonomisk situation till följd av Kronofogdens nya beslut. Snarare än att affiliera med inringarens hållning och den uttryckt svåra situationen bemöter handläggaren med en uppgiftsorienterad fråga (rad 6), och hen styr därmed samtalet mot fortsatt service. Styrningen mot service följs av en paus (rad 7), vilket signalerar ett kommande motstånd (Sikveland & Stokoe 2016), och inringaren fortsätter sedan med att

⁷ Jfr Johansson 2024, s. 148–150 där utdraget ingår i exempel som analyseras utifrån epistemisk hållning.

beskriva sin lönesituation och hur Kronofogdens beslut gör att hen inte kommer att kunna betala hyran (rad 8, 10–11 och 13–14). Inringaren avrundar med att vädja om handläggarens förståelse (rad 16). Med detta hanterar inringaren alltså handläggarens serviceorienterade bemötande som otillräckligt, och det blir relevant för handläggaren att bemöta med en affektiv respons.

Men handläggaren ger ett sakligt och partsneutralt bemötande genom att undvika att ansluta sig till inringarens affektiva hållning, samtidigt som hen erkänner inringarens problem. Överlappande med inringarens problemberättande säger handläggaren först $\uparrow a:ha? = k\uparrow e:j$, $\downarrow a::$, och $>oj oj oj<$ (rad 9, 12 och 17), vilka fungerar som insiktsmarkörer (Heritage 1984) som uppvisar en ny förståelse för inringarens problem (Ekström & Lundström 2014). Handläggaren bemöter sedan med *jo ja hö:r- ja hö:r* (rad 17) och erkänner därmed det nya beslutet som ett problem för inringaren, utan att uttryckligen ta ställning till om uppgifterna är korrekta eller inte. När handläggaren därpå vänder sig mot sin datorskärm och Kronofogdens register (rad 17–19) styr hen återigen samtalet mot service. Genom orienteringen mot registret aktualiserar handläggaren samtidigt sina begränsade befogenheter att se och ge mer specifika uppgifter om ärendet. Hen formulerar inringarens ärende som *knepig*t (rad 21), framhåller sin roll som kundservicehandläggare och uppger att hen *behöver* (rad 24) koppla vidare inringaren. Thunman m.fl. (2020) har tidigare uppmärksammat hur vidarekopplingar inom Försäkringskassan hanteras som det bästa möjliga servicealternativet, snarare än en önskvärd och slutgiltig hjälp, och hur handläggare därmed balanserar begränsade mandat att ge specifik service med att ändå uttrycka en villighet att hjälpa. På liknande sätt talar handläggaren här fram gränser för den hjälp hen själv kan ge, och det blir tydligt hur den standardiserade kundservicen formar samtalet.

Inringarnas uttryck för ekonomisk utsatthet kan också bemötas med gränsdragningar för hela myndighetens arbete. I exempel 6 bemöter handläggaren inringarens uttryck för ekonomisk utsatthet med att hänvisa till kommunala budget- och skuldrådgivare, vilka har i uppgift att ge ekonomisk planering och rådgivning till privatpersoner (Konsumentverket 2023). Utdraget kommer från slutet av ett cirka 13 minuter långt samtal, där inringaren upprepade gånger har uttryckt ekonomisk utsatthet och oro (exempel 1 och 3). Genom rekommendationen att kontakta en annan instans dras en gräns för såväl samtalet som Kronofogdens fortsatta hjälp.

Exempel 6. Få lite råd och stöd från dom (SEACS 56, 12.03.40–12.36.38)⁸

1 I: °jahh.° de e nog så att ja få:r (0.4) ts:=sälja den här
 2 lägenheten. men ja vet ju inte va: ja ska ta i vägen. [hh
 3 KS: [°nä.°
 4 (0.4)
 5 KS: .h men #e:h=eh-# ja tycker att du ska kontakta en budget
 6 å skuldrådgivare också. (0.4) å:: (.) få lite rå:d å [stöd från
 7 I: [i kom-
 8 KS: dom.
 9 (0.9)
 10 I: i kommunen då.=
 11 KS: =i:a:h, (0.3) de kostar ingenting å man kan boka in ett möte me
 12 dom, .hhh å:: (0.4) få lite stöd då:r,
 13 I: [i ha.
 14 (0.9)
 15 KS: °av dom också.° [hur man ska tänka runt de.
 16 I: [ha,
 17 (1.6)
 18 I: pt o:kej.
 19 KS: i m.=
 20 I: =då ska ja- då ska ja gö:ra de. (°för h°) (.) [h
 21 KS: [jättebra:..
 22 I: h °få vi se° hur de kan gå, hehe .h

Inringaren talar här fram en oro och ovisshet inför sin ekonomiska framtid, där en möjlig försäljning av lägenheten å ena sidan skulle lösa skuldsituationen, å andra sidan potentiellt skulle göra hen bostadslös (rad 1–2). Handläggaren bemöter denna ekonomiska utsatthet med en tyst minimal respons, °nä.° (rad 3), som affilierar minimalt men erkänner inringarens problem och bidrar till hens berättande (Ruusuviuori 2007). Men inringaren fortsätter inte att berätta, och efter en paus skiftar handläggaren fokus mot service; hen inleder sin tur med ett kontrasterande *men e:h* (rad 5), och gör sedan en rekommendation om att kontakta en budget- och skuldrådgivare för stöd (rad 5–6, 11–12 och 15). Rekommendationen formuleras som handläggarens personliga åsikt (*ja tycker*, rad 5) och handläggaren uppvisar därmed en omsorg om inringaren (Johansson 2024). Steget framåt motiveras också genom att framställas som görbart och gratis (rad 11–12).

Med rekommendationen omsätter handläggaren ett aktiverande förhållningssätt (Kronofogden 2017). Samtidigt rör rekommendationen att kontakta en annan instans för att *få lite råd och stöd* (rad 6) *av dom också* (rad 15), vilket dels formulerar kontakten som ett komplement till Kronofogdens stöd, dels signalerar att både handläggaren och Kronofogden inte har möjlighet att

⁸ Jfr Johansson 2024, s. 205–207 där utdraget har analyserats utifrån deontisk hållning.

ge rådgivning och mer stöd i den svåra situationen. Med detta aktualiserar handläggaren myndighetens uppdrag (Kronofogden 2021), och formulerar Kronofogdens stöd som neutralt och sakligt framför rådgivande, praktiskt och personligt. Den ekonomiska utsattheten hanteras därmed som ett institutionellt relevant problem, samtidigt som handläggaren avsäger sig ansvar för problemet och avböjer fortsatt hjälp (jfr Ekström & Lundström 2014). Genom bemötandet balanserar handläggaren alltså sina och myndighetens begränsade möjligheter att ge vidare service med att ändå uttrycka en villighet att hjälpa (Thunman m.fl. 2020). Inringaren säger sedan att hen tänker agera enligt rekommendationen (rad 20 och 22), och efter en uppmuntrande och avslutsorienterad bekräftelse från handläggaren (*jättebra*., rad 21) avslutas samtalet. Trots att handläggaren drar en gräns för Kronofogdens hjälp hanterar inringaren därmed bemötandet som relevant och hjälpsamt.

5 Diskussion

Artikelns analyser visar hur kundservicehandläggarnas bemötanden av uttryck för ekonomisk utsatthet formar och formas av såväl mönster för institutionell interaktion som Kronofogdens specifika riktlinjer, ideal och rutiner. På ett övergripande plan hanterar handläggarna inringarnas uttryck för ekonomisk utsatthet som en relevant grund till Kronofogdens hjälp. Det innebär att handläggarna i första hand bemöter den uttryckta utsattheten med att ge service i form av exempelvis information och uppgifter, och att de visar minimal affiliering med inringarnas uttryckta problem. Som uppmärksammat i analysavsnittet går det mönstret i linje med tidigare forskning om affiliering i institutionell interaktion. Artikelns analyser visar till exempel hur en fråga om personnummer eller en hävdad förståelse och pro forma-affiliering kan fungera som resurser för att skifta fokus från problemberättande till service (exempel 1 och 2, Ekström m.fl. 2013, Ekström & Lundström 2014, Weatherall 2015, Weatherall & Keevalik 2016). På samma gång kan en hävdad förståelse fungera som en empatisk inbäddning av den kommande servicen (Flinkfeldt & Näsman 2019), vilket formulerar servicen som en omsorg om den skuldsatta, utan att handläggaren explicit ansluter sig till inringarens hållning och potentiellt tar ställning i ärendet. Genom att skilja mellan affiliering och alignment, alltså responser som samspelar på affektiv respektive strukturell nivå (Stivers 2008), synliggör analyserna också komplexiteten i att ge stödjande responser på uttryck för ekonomisk utsatthet.

I analysen kan handläggarna bidra till inringarnas pågående berättande om svåra situationer, samtidigt som de undviker att ansluta sig till deras affektiva hållningar (exempel 4 och 6). Därmed får de som ringer utrymme att göra sin röst hörd, på samma gång som handläggarna förhåller sig neutrala till inringaren och hans ärende. Utifrån handläggarnas bemötande av ekonomisk utsatthet formas och upprätthålls rollerna som handläggare och klient, och samtalet blir tydligt fokuserat på det institutionella målet. Genom interaktionen framstår och formuleras också det stöd som handläggarna och Kronofogden kan ge som i första hand serviceorienterat, opartiskt och sakligt.

Utöver generella normer för institutionell interaktion formas handläggarnas bemötanden av olika institutionella ramfaktorer. Artikelns analys synliggör hur handläggarna ständigt balanserar, omsätter och omförhandlar såväl standardiserade rutiner och förutsättningar inom kundservicen som ideal och riktlinjer för bemötande utifrån myndighetens uppdrag, värdegrunder och policyer. När handläggare bemöter uttryck för ekonomisk utsatthet talar de fram Kronofogdens uppdrag, samtidigt som de tillämpar riktlinjer och ideal om bland annat ett aktiverande förhållningssätt, neutralitet, saklighet, effektivitet och ett personligt stöd (Kronofogden 2017, 2021, Statskontoret 2019). I linje med Lipsky (2010) kan kundservicehandläggarna beskrivas som frontlinjesbyråkrater, vars huvudsakliga arbete är att interagera direkt med medborgare. Som frontlinjesbyråkrater ska handläggarna inte bygga långvariga relationer med dem som ringer, men de är ansiktet utåt för Kronofogden, och det går att hävda att deras »actions are the policies provided by government» (Lipsky 2010, s. xix, kursiv i original).

Trots att studier om frontlinjesbyråkratier lyfter fram byråkraternas aktiva roll och direkta interaktion med medborgare har få utforskat vad som sker *mellan* deltagarna i praktiken (Bartels 2013). Genom att kombinera teori om frontlinjesbyråkrati med samtalsanalys kan artikeln bidra till att fylla denna forskningslucka. Frontlinjesarbetet framställs till exempel ofta som ett dilemma mellan standardisering och begränsade befogenheter å den ena sidan, och lyhördhet och flexibilitet å den andra (Lipsky 2010). Den här studien kan bekräfta och konkretisera denna bild, bland annat genom att lyfta fram både utmaningar och en flexibilitet i implementeringen av riktlinjer, rutiner och ideal. Analyserna visar bland annat på svårigheter med att omsätta ett aktiverande förhållningssätt (exempel 4, Kronofogden 2017), och hur ett bemötande med information kan bli såväl otillräckligt och opersonligt som mottagaranpassat och empatiskt

(exempel 3 och 4). Att skifta fokus mot service genom att fråga om personnummer eller hävda förståelse kan vidare ses som strategier för rutinisera arbetet (Lipsky 2010) när handläggare ställs inför tal om ekonomisk utsatthet. Och när handläggare bemöter uttryck för ekonomisk utsatthet med gränser för Kronofogdens eller kundservicens hjälp blir det synligt hur den standardiserade kontexten och handläggarnas begränsade befogenheter formar samtalet (exempel 5 och 6). I ett bredare perspektiv pekar artikelns kombination av samtalsanalys och teori om frontlinjesbyråkrati på betydelsen av tvärvetenskaplighet; samtalsanalytiska studier kan konkretisera frontlinjesbyråkratier genom att synliggöra hur riktlinjer talas fram och omförhandlas i interaktion (Caswell 2020), medan teori om frontlinjesbyråkrati kan bredda den språkvetenskapliga förståelsen för språkbruk i relation till institutionella normer.

Studien visar alltså hur Kronofogdens riktlinjer, förutsättningar och ideal fungerar i autentiska samtal, och därmed kan analyserna också belysa, konkretisera och till viss del korrigera antaganden om Kronofogdens bemötande. Genom att återkoppla sådana resultat om Kronofogdens kommunikation till verksamheten kan forskningen komma till nytta för Kronofogden och dem som kontakter myndigheten. I linje med Peräkylä och Vehviläinen (2003) går det att se teorier om professionell interaktion i Kronofogdens uppdrag, värdegrunder och policyer. Peräkylä och Vehviläinen (2003) beskriver sådana teorier som generella idealiseringar, och påpekar att »concepts related to practices consist of ideals and visions of the ‘best possible situations’, whereas institutional practices constantly deal with the range of cases that do not reach such ideals» (Peräkylä & Vehviläinen 2003, s. 728). I Kronofogdens uppdrag, värdegrunder och policyer kan relationen mellan ideal och praktik på liknande sätt vara vag. De analyser som presenteras här kan bland annat ge en mer detaljerad bild av hur ideal om ett aktiverande förhållningssätt görs i praktiken (exempel 2, 3 och 6), men också korrigera idealen genom att visa hur aktiverande frågor inte alltid faller väl ut (exempel 4). Flera av analyserna konkretiserar också hur handläggarna orienterar sig mot mer abstrakta ideal utifrån Kronofogdens uppdrag, som stöd och neutralitet (Kronofogden 2021). Därigenom visar studien på hur samtalsanalytisk forskning kan ge nya insikter om professionella samtal utifrån faktisk interaktion och hur forskningen därmed har potential att bidra till och utveckla en verksamhets praktik.

Litteratur

- Andelic, Nicole, Stevenson, Clifford & Feeney, Aidan, 2019: Managing a moral identity in debt advice conversations. I: *British Journal of Social Psychology* 58(3). S. 630–648.
- Antaki, Charles, 2011: *Six kinds of Applied Conversation Analysis*. I: *Applied Conversation Analysis: Intervention and Change in Institutional Talk*. United Kingdom: Palgrave Macmillan. S. 1–14.
- Baianstovu, Rúna, Í., 2012: *Mångfald som demokratins utmaning: en studie av hur socialtjänsten som välfärdsbyråkrati och moralisk samhällsinstitution förstår och hanterar kulturell mångfald*. Diss. Örebro universitet: Institutionen för beteende-, social- och rättsvetenskap.
- Bartels, Koen P. R., 2013: Public Encounters: The History and Future of Face-to-Face Contact Between Public Professionals and Citizens. I: *Public Administration* 91(2). S. 469–483.
- Björkvall, Anders & Nyström Höög, Catharina, 2019: Legitimation of value practices, value texts, and core values at public authorities. I: *Discourse & Communication* 13(4). S. 398–414.
- Bruhn, Anders & Ekström, Mats, 2017: Towards a Multi-level Approach on Frontline Interactions in the Public Sector: Institutional Transformations and the Dynamics of Real-time Interactions. I: *Social Policy & Administration* 51(1). S. 195–215.
- Butler, Carly W., Potter, Jonathan, Danby, Susan, Emmison, Michael & Hepburn, Alexa, 2010: Advice-implicative Interrogatives: Building »Client-centered« Support in a Children's Helpline. I: *Social Psychology Quarterly* 73(3). S. 265–287.
- Caswell, Dorte, 2020: Talking policy into being – How street-level bureaucrats and vulnerable unemployed talk about labor market participation. I: *European Policy Analysis* 6(1). S. 23–37.
- Ekström, Mats, Lindström, Anna & Karlsson, Susanna, 2013: Managing troubles-talk in the renegotiation of a loan contract. I: *Discourse Studies* 15(4). S. 371–394.
- Ekström, Mats & Lundström, Fredrik, 2014: The termination of complaints in calls to an authority for student support. I: *Journal of Pragmatics* 74. S. 132–149.
- Finansdepartementet, 2025: *Regleringsbrev för budgetåret 2025 avseende Kronofogdemyndigheten*. <https://kronofogden.se/download/18.6a828e55193b4daa6736b9d4/1735814228733/Regleringsbrev-for-budgetaret-2025-avseende-Kronofogdemyndigheten.pdf> [Hämtad: 2025-01-15].
- Flinkfeldt, Marie & Näsman, Elisabet, 2019: *På tal om pengar. Problembeskrivningar, hjälp och bemötande när barnfamiljer ringer till Försäkringskassan*. Socialförsäkringsrapport nr 2019:4. Försäkringskassan.
- Garfinkel, Harold, 1967: *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Goffman, Erving, 1983: *The Interaction Order*. American Sociological Association, 1982 Presidential Address. I: *American sociological review* 48(1). S. 1–17.

- Hayano, Kaoru, 2013: Question Design in Conversation. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell. S. 395–414.
- Heritage, John, 1984: *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Heritage, John, 2008: Conversation analysis as social theory. I: Bryan S. Turner (red.), *The New Blackwell Companion to Social Theory*. Oxford: Blackwell. S. 300–320.
- Heritage, John & Clayman, Steven, 2010: *Talk in action: Interactions, Identities, and Institutions*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Höglund, Frida & Flinkfeldt, Marie, 2024: Att ge information i skriven interaktion: personanpassning i den digitala välfärdsstatens frontlinje. I: *Socialvetenskaplig tidskrift* 31(1). S. 155–174.
- Jefferson, Gail, 2004: Glossary of transcript symbols with an introduction. I: *Conversation Analysis: Studies from the first generation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. S. 13–31.
- Jefferson, Gail & Lee, John R. E., 1981: The rejection of advice: Managing the problematic convergence of a 'troubles-telling' and a 'service encounter'. I: *Journal of Pragmatics* 5(5). S. 399–422.
- Johansson, Maria, 2024: I samtal med Kronofogden. Hur myndighetsservice görs i språkliga möten mellan inringare och kundservicehandläggare. Diss. Uppsala: Institutionen för nordiska språk.
- Konsumentverket, 2023: Kommunernas budget- och skuldrådgivning. <https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/stod-till-kommuner/budget-och-skuldradgivning/> [Hämtad 2023-11-01.]
- Kronofogden, 2014: Medlysningsmall. (Internt utbildningsmaterial.)
- Kronofogden, 2017: Aktiverande förhållningssätt med inringande gäldenär. (Internt utbildningsmaterial.)
- Kronofogden, 2018a: Utbildningsplan kundservice. Information till nyanställd, handledare och chef. (Internt utbildningsmaterial.)
- Kronofogden, 2018b: Det här är Kronofogden. https://kronofogden.se/download/18.6afcd4217d1812e6e45b61/1693225980721/Det-har-ar-Kronofogden_KFM-985_utgava-4.pdf [Hämtad 2023-12-09.]
- Kronofogden, 2019: Kronofogdens årsredovisning 2019. <https://kronofogden.se/om-kronofogden/uppdrag-och-vardegrund> [Hämtad 2022-08-12.]
- Kronofogden, 2021: Uppdrag och värdegrund. <https://kronofogden.se/om-kronofogden/uppdrag-och-vardegrund> [Hämtad 2022-11-01.]
- Kronofogden, 2023: Årsredovisning Kronofogdemyndigheten 2023. <https://kronofogden.se/download/18.4d3e9d9a18be02f5b2a64f7/1708546821035/Kronofogdens%20%C3%A5rsredovisning%202023.pdf> [Hämtad: 2024-07-23.]
- Kronofogden, 2024: Stor ökning av svenskarnas skulder hos Kronofogden. <https://kronofogden.se/om-kronofogden/nyheter-och-press/pressmeddelande/2024-01-23-stor-okning-av-svenskarnas-skulder-hos-kronofogden> [Hämtad 2025-01-16].

- Lindström, Anna, 2018: Calibrating an agnostic epistemic stance in Swedish conversation: The case of okej-prefacing in calls to the Swedish Board for Study Support. I: John Heritage & Marja-Leena Sorjonen (red.), *In Between Turn and Sequence: Turn-Initial Particles Across Languages*. Studies in Language and Social Interaction 31. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. S. 339–370.
- Lindström, Anna & Sorjonen, Marja-Leena, 2013: Affiliation in Conversation. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell. S. 350–369.
- Lipsky, Michael, 2010: *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Peräkylä, Anssi & Vehviläinen, Sanna, 2003: Conversation Analysis and the Professional Stocks of Interactional Knowledge. I: *Discourse & Society* 14(6). S. 727–750.
- Pomerantz, Anita, 1986: Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. I: *Human Studies* 9(2). S. 219–229.
- Pomerantz, Anita & Heritage, John, 2013: Preference. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell. S. 210–228.
- Ruusuvuori, Johanna, 2007: Managing affect: Integration of empathy and problem-solving in health care encounters. I: *Discourse Studies* 9(5). S. 597–622.
- Sacks, Harvey, 1992: *Lectures on Conversation*. Volym I–II. Oxford: Blackwell.
- Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail, 1974: A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. I: *Language* 50(4). S. 696–735.
- Schierenbeck, Isabell, 2004: En välfärdsstat för alla? Frontlinjebyråkrater och invandrarklienter. I: *Engagemang, mångfald och integration: om möjligheter och hinder för politisk jämlikhet*. (SOU 2004:49). S. 121–147. <https://data.riksdagen.se/fil/7120C5D6-C45A-4F04-977E-08516B079571> [Hämtad 2025-06-01.]
- SFS 1981:774. Utsökningsbalk. Justitiedepartementet. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/utsokningsbalk-1981774_sfs-1981-774 [Hämtad 2022-11-01.]
- SFS 2009:400. Offentlighets- och sekretesslag. Justitiedepartementet. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/offentlighets--och-sekretesslag-2009400_sfs-2009-400 [Hämtad 2022-08-24.]
- SFS 2016:1333. Förordning (2016:1333) med instruktion för Kronofogdemyndigheten. Riksdagsförvaltningen. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning--20161333-med-instruktion-for_sfs-2016-1333 [Hämtad 2022-11-01.]
- Sidnell, Jack, 2013: Basic Conversation Analytic Methods. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell. S. 77–99.
- Sikveland, Rein Ove & Stokoe, Elizabeth, 2016: Dealing with Resistance in Initial Intake and Inquiry Calls to Mediation: The Power of »Willing«. I: *Conflict Resolution Quarterly* 33(3). S. 235–254.

- Statskontoret, 2019: Den statliga värdegrunden: gemensamma principer för en god förvaltningskultur. Stockholm: Statskontoret.
- Stivers, Tanya, 2008: Stance, Alignment, and Affiliation During Storytelling: When Nodding Is a Token of Affiliation. I: *Research on Language and Social Interaction* 41(1). S. 31–57.
- Stivers, Tanya, 2013: Sequence Organization. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell. S. 191–209.
- Stivers, Tanya, Mondada, Lorenza & Steensig, Jakob, 2011: Knowledge, morality and affiliation in social interaction. I: Jakob Steensig, Lorenza Mondada & Tanya Stivers (red.), *The Morality of Knowledge in Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 3–24.
- Stokoe, Elizabeth, 2014: The Conversation Analytic Role-play Method (CARM): A Method for Training Communication Skills as an Alternative to Simulated Role-play. I: *Research on Language and Social Interaction* 47(3). S. 255–265.
- Thunman, Elin, Ekström, Mats & Bruhn, Anders, 2020: Dealing with Questions of Responsiveness in a Low-Discretion Context: Offers of Assistance in Standardized Public Service Encounters. I: *Administration & Society* 52(9). S. 1333–1361.
- Weatherall, Ann, 2015: »But whose side are you on?» Doing being independent in telephone-mediated dispute resolution. I: Fabienne H.G. Chevalier & John Moore (red.), *Producing and Managing Restricted Activities: Avoidance and withholding in institutional interaction. Pragmatics & Beyond New Series* 255. S. 151–179.
- Weatherall, Ann & Keevallik, Leelo, 2016: When Claims of Understanding Are Less Than Affiliative. I: *Research on Language and Social Interaction* 49(3). S. 167–182.

Bilaga: Transkriptionsnyckel

KS:	Kundservicehandläggare
I:	Inringare
[]	Överlappande tal
=	Ord eller turer uttalas ihop
(.)	Mikropaus
(1.5)	Paus mätt i tiondelars sekund
.	Fallande intonation
,	Svagt stigande intonation
?	Starkt stigande intonation
<u>Ord</u>	Betoning
ORD	Starkt tal
°ord°	Svagt tal
↑ ↓	Stigande resp. fallande ton i stavelsen efter

<ord>	Långsamt tal
>ord<	Snabbt tal
:	Utdraget ljud
Or-	Avbrutet ljud
fordf	Leende röst
~ord~	Darrande röst
#ord#	Knarrande röst
hh	Utandning
.hh	Inandning
.nfh	Inandning genom näsan
pt.	Smackande ljud
(ord)	Osäkert yttrande

© 2026 Författaren/författarna

Denna artikel publiceras med öppen tillgång under villkoren i
Creative Commons Erkännande-licensen ([CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/))