



# **Hantering av samtal om ekonomi, föräldrakonflikter och möjligt våld i nära relation efter underhållsstödsreformen 2016**

Ansvarig forskare/författare: Stina Fernqvist & Marie Flinkfeldt  
Uppsala universitet

Utgivare: Försäkringskassan  
Analysavdelningen  
Dnr: 2020/0011767

Ansvarig chef:  
Försäkringskassans  
kontaktperson: Matilde Millares  
Anna Falkenberg  
010-116 9350  
[anna.falkenberg@forsakringskassan.se](mailto:anna.falkenberg@forsakringskassan.se)

Webbplats: [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)

Försäkringskassan har finansierat genomförandet av denna forskningsrapport.  
Författarna är ansvariga för rapportens innehåll.

# Förord

Den 1 april 2016 infördes en ny regel inom underhållsstödet genom en ändring i socialförsäkringsbalken (SFS 2010:110, 18 kap.). Lagändringen har inneburit att föräldrar efter separation ska sköta transaktioner av underhåll själva såvida betalning inte skett eller det finns särskilda skäl, primärt i form av hot och våld mellan föräldrarna. Reformen har inneburit att handläggare som arbetar med underhållsstöd efter lagändringens implementering behöver bedöma huruvida särskilda skäl faktiskt föreligger och om de är av sådan karaktär att det ska föranleda fortsatt underhållsstöd via Försäkringskassan eller inte.

I den här rapporten redovisas resultaten från forskningsstudien *När försäkringskassehandläggare får nya sociala problem i knät* som bygger vidare på de tidigare projekten *Samarbete som förutsättning och föräldraförmåga?* (2017–2019) och *På tal om pengar* (2016–2018). Studien har undersökt inspelade samtal mellan föräldrar och handläggare och fokuserat på samtal där regeländringarna diskuteras samt där frågor kommer upp rörande ekonomiska kontakter mellan föräldrarna och särskilda skäl såsom våld och hot. Genom analyser av dessa samtal har studien på detaljerad nivå kunnat visa hur handläggarna förklarar det förändrade regelverket, hur uppgifter eller frågor om våld och hot hanteras och hur konsekvenserna av reformen kan förstås med avseende på hanteringen av särskilda skäl, inklusive ekonomiska aspekter.

Projektet har bedrivits mellan 2020–2022 och har finansierats med forskningsanslag från Försäkringskassan. Projektledare har varit FD Stina Fernqvist och medarbetare i projektet har varit FD Marie Flinkfeldt och MD Helena Tegler, alla verksamma vid Centrum för Socialt Arbete, Sociologiska institutionen, Uppsala universitet. Författare till rapporten är Stina Fernqvist och Marie Flinkfeldt. Studiens resultat har också återrapporterats i form av en serie samtalsanalytiska workshops för Försäkringskassans handläggare på olika enheter runtom i landet under våren 2022.

Ansvarig utgivare för rapporten är Analysavdelningen, Försäkringskassan. Forskarna står för genomförande och resultat.

Stockholm, november 2022

Matilde Millares  
Områdeschef  
Försäkringskassan, Analysavdelningen

# Innehåll

<b>Förord</b> .....	<b>3</b>
<b>Innehåll</b> .....	<b>4</b>
<b>Sammanfattning</b> .....	<b>6</b>
<b>Summary</b> .....	<b>9</b>
<b>Inledning</b> .....	<b>12</b>
Underhållsstödsreformen .....	12
Studiens syfte och frågeställningar .....	13
Begreppsdefinitioner .....	14
Välfärdsstatliga perspektiv på våld i nära relation och föräldraskap .....	15
Rapportens disposition .....	16
<b>En studie av hur regelverk omsätts i praktiken</b> .....	<b>18</b>
Policy i praktiken: Hur regelverk används och görs begripliga .....	18
Interaktion och samtal .....	19
Material och tillvägagångssätt.....	20
<b>Hur handläggare förklarade regelverket</b> .....	<b>24</b>
Hur förklaras möjligheten till underhållsstöd?.....	24
Avslutande diskussion.....	28
<b>Att prata om möjligt våld</b> .....	<b>30</b>
Att prata om våld – en känslig historia.....	30
Explicita berättelser om hot och våld .....	31
Vaga beskrivningar behandlas inte som berättelser om våld .....	33
Att fråga om våld.....	36
Avslutande diskussion.....	41
<b>Reformens effekter: återaktualisering av våld och konflikt</b> .....	<b>42</b>
Återaktualisering, våld och konflikt.....	42
Underhåll och återaktualisering av våld – en tematisk analys .....	43
Avslutande diskussion.....	50
<b>Ekonomiskt våld i samtal om underhåll</b> .....	<b>52</b>
Vad menas med ekonomiskt våld?.....	52
Pengar, utsatthet och makt – en tematisk analys .....	53

Avslutande diskussion.....	58
<b>Slutdiskussion .....</b>	<b>60</b>
Att få nya sociala problem i knät? Samtal om våld i hanteringen av underhållsstöd.....	60
Reformens konsekvenser för boföräldrar .....	61
Analysen synliggör könsspecifika mönster.....	62
Behov av riktlinjer och samtalsträning.....	62
<b>Referenser.....</b>	<b>65</b>

# Sammanfattning

Reformen av underhållsstödet 2016 innebar ökade förväntningar på separerade föräldrar att själva komma överens om och administrera underhåll för gemensamma barn. Tidigare hade många använt Försäkringskassan som en mellanhand, men med de nya reglerna blev detta bara möjligt i fall där underhållsbetalningarna bevisligen inte fungerade eller där det fanns andra ”särskilda skäl” såsom hot eller våld som gjorde kontakt mellan föräldrarna olämplig. Reformen motiverades bland annat med att ökad föräldrakontakt kan vara bättre för barnen, både ur ett relationellt och ett ekonomiskt perspektiv. I samband med reformen framfördes kritik från flera remissinstanser, som bland annat lyfte fram risker med avseende på ekonomisk utsatthet och våld i nära relation. Såväl Inspektionen för socialförsäkringens granskningar (ISF, 2019) och vetenskapliga studier av reformen (Fernqvist & Sépulchre, 2022) har bekräftat dessa problem. Forskning har också pekat på att handläggare efter reformen i större utsträckning behöver hantera och bedöma frågor som rör konflikter och våld mellan föräldrar (Fernqvist, 2020). Det finns dock lite kunskap om hur dessa problem tagit sig uttryck, vilket den här studien bidrar med.

Rapporten bygger på en undersökning av inkommande samtal från föräldrar till Försäkringskassans kundtjänsttelefon rörande underhållsstöd. Samtalen spelades in 2016-2017, vilket sammanfaller tidsmässigt med underhållsstödsreformen. Genom att undersöka samtal mellan handläggare och föräldrar med avseende på både innehåll och form ger studien inblick i vilka aspekter som behandlades som relevanta att förklara, fråga om eller på andra sätt ta upp vid den här tidpunkten. Därmed utforskar studien hur frågor om ekonomi, konflikter och våld i nära relation kan hänga samman och hur de praktiskt hanterades när föräldrar mötte Försäkringskassan i samband med reformen.

Analyserna visar att handläggare i enlighet med reformen tenderade att förklara det nya regelverket på sätt som uppmuntrade till ökad föräldrakontakt och minskad inblandning från Försäkringskassan. De pratade överlag i termer av ett neutralt ekonomiskt arrangemang mellan föräldrarna, vilket skiljde sig markant från hur många föräldrar själva beskrev sin situation. Ett betydande ansvar lades i detta avseende på boföräldern, som i de allra flesta fall var mammor. De uppmanades ta ansvar för kontakten med den andra föräldern och underhållsstöd beskrevs återkommande som en möjlighet snarare än en rättighet, även i relation till scenarier där underhållet mellan föräldrarna inte fungerade. Att på detta sätt behandla föräldrasamarbete som norm kan ha bidragit till att uppmuntra föräldrar att sköta underhållet själva, men det kan på motsvarande sätt ha gjort det svårare för föräldrar som egentligen är berättigade till underhållsstöd att göra anspråk på det.

Analysen har visat att föräldrars beskrivningar av möjligt hot och våld i de allra flesta fall var vaga och svåra att skilja från beskrivningar av konflikter, vilket kan ha bidragit till att handläggarna i de studerade samtalen inte behandlade sådana beskrivningar som möjliga indikationer på våld. Till exempel ställde de endast i några få fall uppföljande frågor eller utforskade på andra sätt i vilken mån utsagorna skulle kunna utgöra indikationer på särskilda skäl. Vi menar att detta kan ha inneburit att boföräldrar som i reformens tidiga skede berättade om erfarenheter som skulle kunna utgöra ett särskilt skäl ändå uppmanades till samarbete med bidragsskyldig förälder.

Studien bekräftar problem som tidigare undersökningar lyft i relation till underhållsstödsreformen (ISF, 2019; Fernqvist & Sépulchre, 2022). I samband med att de nya reglerna infördes ringde många föräldrar till Försäkringskassan och berättade om de konsekvenser förändringen hade för dem. På så sätt synliggjorde de hur reformen återaktualiserade en ekonomisk osäkerhet och sårbarhet kopplat till våld eller konflikter, i fall där det tidigare funnits sådana problem. Det kunde handla om förnyade våldshandlingar eller uppblossande konflikter, men i många fall handlade det om att föräldrarna lyfte fram eller visade upp en oro och stress inför sådana följder. Studien visar på så sätt hur tidigare problem på nytt tog plats i föräldrarnas vardag.

När det gäller ekonomi pekar studien på hur ekonomiska överenskommelser mellan föräldrarna upplevdes som svåra att få till stånd och hur detta kunde orsaka en ekonomisk sårbarhet och oro hos boföräldern. Även om regelverket stipulerar att den boförälder som inte får underhållsbidrag direkt från den andra föräldern kan ansöka om underhållsstöd på nytt, var det tydligt att underhållets fördröjning i sådana fall kunde skapa ekonomiska svårigheter. De nya reglerna har på så sätt gett större möjligheter för den bidragsskyldiga föräldern att utöva ekonomisk makt eller ekonomiskt våld, genom att varva ekonomisk skötsamhet gentemot myndigheten med uteblivna, sena eller för låga betalningar till boföräldern. Analysen av de inspelade samtalen indikerade att handläggarna inte hanterade sådana scenarier som en indikation på våld, utan som slarv eller liknande. Hur myndigheten identifierar och hanterar ekonomiskt våld är därmed en angelägen fråga för vidare forskning.

Rapportens slutsatser ska inte förstås som att studien pekar ut oskickliga handläggare som inte gör sitt jobb – tvärtom. De mönster vi identifierat syns genomgående och är inte knutna till enskilda handläggare. Studien pekar därmed snarare på den svåra situation som handläggare blev satta att hantera i samband med reformen och betonar vikten av att policyförändringar förankras i verksamheten, så att de som möter medborgare och klienter är förberedda och har fått nödvändig träning i god tid (jfr Fernqvist, 2020; ISF, 2019). Sedan reformens implementering, tillika tidpunkten för datainsamlingen för denna studie, har ett metodstöd utvecklats för att underlätta för handläggare av underhållsstöd vid samtal som rör våld och hot. De samtalsworkshops som hållits med handläggare inom ramen för denna studie har också indikerat att samtal om våld i många fall hanteras på andra sätt nu jämfört med när reformen sjösattes; huruvida det kan kopplas

direkt till metodstödet eller är ett resultat av en upparbetad vana att hantera denna typ av samtal är en viktig fråga för kommande studier. Vi ser att det av flera skäl finns behov av vidare forskning av hur underhållsstöden hanterats efter reformen med tyngdpunkt på särskilda skäl, inte minst i mer utredande samtal.

Vi vill särskilt visa några punkter från studien, som lyfter fram svårigheter med att identifiera och utreda föräldrars våldsutsatthet i samtal, samt möjligheten att utveckla samtalsstrategier som fungerar:

- Samtal är mer komplexa än vad riktlinjer och lagstiftning ofta utgår ifrån, vilket medför att vaga beskrivningar av relationsproblem kan inrymma erfarenheter av våld.
- Berättelser om ekonomiskt våld kan vara särskilt svåra att skilja från berättelser om slarv, ovilja eller oförmåga att betala direkt till den andra föräldern.
- Ett neutralt bemötande som ska vara sakligt och icke-värderande (som föreskrivs i exempelvis Försäkringskassans metodstöd) riskerar att signalera att berättelsen inte tas på allvar.
- Metodstöd och frågeförslag behöver anpassas till hur riktiga samtal faktiskt går till eftersom frågan om *hur* man frågar om våld kan besvaras olika i olika situationer.
- Hur riktlinjer för samtal används i praktiken är ett viktigt område för framtida forskning.



# Summary

The 2016 maintenance support reform increased expectations on separated parents to come to an agreement about and themselves administer maintenance for their children. Prior to the reform, many had used the Swedish Social Insurance Agency as an intermediary, but under the new regulations this became possible only in cases where private maintenance payments were not properly managed or where there were other "special reasons", such as threats or violence, that rendered parental contact unsuitable. The reform was motivated by the notion that increased contact between the parents may be better for the children, both relationally and financially. Several consultation bodies criticized the reform, bringing up risks related to financial vulnerability and partner violence. Both the Swedish Social Insurance Inspectorate (ISF, 2019) and scientific studies (Fernqvist & S epulchre, 2022) of the reform's effects have confirmed these problems. Research has also shown that social insurance officers after the reform increasingly need to manage and assess issues related to conflict and violence between parents (Fernqvist, 2020). However, there is little knowledge about how these problems are manifested, which is a contribution of this study.

The report is based on a study of incoming calls, about maintenance support, from parents to the Swedish Social Insurance Agency's telephone customer service. The calls were recorded in 2016-2017, which coincides with the maintenance support reform. By investigating the interaction between social insurance officers and parents both in terms of content and form, the study gives insight into what aspects that were treated as relevant to explain, ask about or in other ways bring up at this time. By such means, the study explores how money, conflict and violence can be connected and they these issues were practically dealt with when parents encountered the Swedish Social Insurance Agency at the time of the reform.

The analysis shows that social insurance officers, in accordance with ideas behind the reform, tended to explain the new regulations in ways that encouraged increased parental contact and decreased interference from the Swedish Social Insurance Agency. Overall, they spoke in terms of a neutral financial arrangement between the parents, which markedly differed from how many parents described their situation. A considerable responsibility was placed on the resident parent, who in most cases were mothers. They were encouraged to take responsibility for establishing contact with the other parent and maintenance support was recurrently described as an opportunity rather than a right, even for scenarios where maintenance between the parents had been shown not to work. Treating parental cooperation as norm may have encouraged parents to manage maintenance payments themselves, but at the same time, it may have made it more difficult for parents who were eligible for maintenance support to claim it.

The analysis shows that parents' descriptions of possible threats and violence in most instances were vague and difficult to distinguish from descriptions of conflict. This may have contributed to the social insurance officers' responses, as they for the most part did not treat such descriptions as implicative of possible violence. For example, there were only a few instances across our data where social insurance officers asked follow-up questions or in other ways explored whether the parents' claims might indicate special reasons for maintenance support. This means that in the early stages of reform implementation, parents who disclosed experiences that might have constituted special reasons were nevertheless encouraged to cooperate with the liable parent.

The study confirms problems with the maintenance support reform identified by previous studies (ISF, 2019; Fernqvist & S epulchre, 2022). When the new regulations were launched, many parents called the Swedish Social Insurance Agency to talk about the consequences the changes had for them. By such means, they made visible how the reform re-actualized financial insecurity and vulnerability linked to violence and conflict, in cases where there had previously been this type of problems. This could take the form of renewed acts of violence or conflicts flaring up, but parents could also display worry and stress that this was going to happen. The study thus shows how previous problems again could become part of the parents' everyday life.

Regarding economic aspects, the study shows how financial agreements between the parents were experienced as difficult to reach, which could render the resident parent financially vulnerable and cause worry and stress. Even though the regulations stipulate that a resident parent who does not receive maintenance directly from the liable parent can apply for maintenance support again, it was clear that the delay in receiving the money in those cases could entail financial difficulties. By such means, the new regulations offer liable parents greater possibility to practice financial oppression or financial violence, by alternating financial propriety in relation to the Swedish Social Insurance Agency with delayed, insufficient, or non-existent payments to the resident parent. The analysis of the recorded phone calls indicates that the social insurance officers did not treat such scenarios as an indication of violence, but as negligence or laxness. How the Swedish Social Insurance Agency identifies financial violence is thus an important question for further research.

The report's conclusions should *not* be seen as exposing incompetent social insurance officers not doing their job – on the contrary. The patterns we have identified are visible throughout our data and are not tied to individual officers. The study thus points to the difficult situation that the insurance officers found themselves in when the reform was launched and emphasizes the importance of anchoring policy change in practical frontline work, so that the workers that encounter citizens and clients are prepared and have received the necessary training (see Fernqvist, 2020; ISF, 2019). Since the implementation of the reform, when the data for this study were collected, guidelines have been developed to facilitate better conversations between parents and social insurance officers about partner violence and threats. The

communication training workshops held with social insurance officers on the basis of the study's results have also indicated that the ways in which case officers ask about and respond to talk about partner violence has changed since then. Whether this is a result of the new guidelines or of accumulated experience in talking to clients about these matters is an important question for further research. It is also important to further investigate current practices of investigating and assessing special reasons for maintenance support, not least in investigative conversations.

We would like to clarify by listing a few take-home messages from the study, pointing to difficulties in identifying and investigating parents' exposure to partner violence in conversations, and the possibilities to develop communicative strategies that work:

- Conversations are more complex than legislation and guidelines tend to assume, meaning that vague descriptions of relational problems may in fact involve experiences of violence.
- Disclosures of financial violence may be particularly difficult to separate from descriptions of laxness, unwillingness or inability to pay directly to the other parent.
- A neutral response that is objectively oriented and non-evaluative (which is prescribed in the Swedish Social Insurance Agency's communicative guidelines) risks signaling that disclosures of violence are not taken seriously.
- Communicative guidelines and suggested questions to ask parents need to be adjusted to how real conversations unfold, since the question of *how* to ask about violence may be answered differently in different situations.
- How communicative guidelines are used in practice is an important area for future research.

# Inledning

Under våren 2016 gavs Försäkringskassan ett utökat uppdrag, som gick ut på att höja kunskapsnivån bland föräldrar rörande underhållsskyldighet. Samtidigt infördes en ny regel inom underhållsstödet genom en ändring i socialförsäkringsbalken (se SFS 2010:110, 18 kap.). Ändringen innebar bland annat att rätten till underhållsstöd, det vill säga den standardiserade form av underhåll som förmedlas via Försäkringskassan, skulle börja prövas utifrån de separerade föräldrarnas förväntade förmåga att själva sköta ekonomiska transaktioner för de gemensamma barnen. Både föräldrar och kvinnorätsorganisationer riktade vid den här tidpunkten kritik mot reformen då de menade att den skulle få oönskade konsekvenser med avseende på utsatthet rörande både ekonomi och våld (Fernqvist, 2020), vilket också bekräftats i utvärderingar som gjorts (ISF, 2019). Föreliggande studie bidrar med ny kunskap om reformens implementering och konsekvenser genom att undersöka inspelade samtal mellan handläggare och föräldrar i samband med att reformen trädde i kraft.

## Underhållsstödsreformen

Det förändrade regelverket medförde för de föräldrar som tidigare uppburit underhållsstöd att när den bidragsskyldiga föräldern har betalat till Försäkringskassan i minst sex månader i följd ska föräldrarna övergå till att betala överenskommet belopp direkt till varandra utan Försäkringskassan som mellanhand. Underhållet övergår därigenom till att bli ett *underhållsbidrag* som regleras via föräldrabalken (SFS 1949:381) och alltså utgör en helt annan form av ekonomisk överenskommelse som inte involverar Försäkringskassan. I de fall där betalning ej sker från den andra föräldern kvarstår underhållsstödet. Så kallade *särskilda skäl*, vilket kan innebära förekomst av våld och hot mellan föräldrarna men också att den betalningsskyldige förälderns ekonomi avsevärt försämrats, kan också medföra att rätten till underhållsstöd kvarstår med Försäkringskassan som förmedlande länk. Under de första åren efter reformen gällde ett sådant undantag i sex månader innan rätten till underhållsstöd prövades på nytt för att säkerställa att de särskilda skälen kvarstår. Detta har modifierats genom ytterligare en lagändring 2022, som medger att tidsperioden mellan beslut och omprövning är minst sex månader upp till maximalt fyra år (SFS 2010:110, 18 Kap 9 a §), men rätten till fortsatt underhållsstöd ska alltså även fortsättningsvis omprövas löpande.

En grundläggande tanke med reformen var att förflytta ansvaret för barnens rätt till underhåll efter separation från myndigheten till föräldrarna, från statlig nivå till individuell. I den regeringsproposition som ligger till grund för lagändringen (Prop. 2014/15:145) identifieras flera syften med den föreslagna reformen. Bland annat framförs att de högre ersättningsnivåer som antas bli aktuella vid det inkomstbaserade underhållsbidraget, i kontrast till det standardiserade underhållsstödet, kan antas bli gynnsamt för barn och boföräldrar. Omvandlandet av en större volym underhållsstöd till

underhållsbidrag antogs också kunna minska den administrativa arbetsbördan för Försäkringskassans handläggare (se även ISF, 2019). Grunden för dessa förändringar formulerades som samarbete mellan föräldrarna. Att föräldrasamarbete efter separation skulle kunna medföra risker i relationer där det förekommit hot och våld adresseras i propositionen, främst genom remissinstanser som Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (ROKS) och Sveriges Kvinnolobby, men i vilken utsträckning våld i nära relation kunde komma att påverka reformens utfall diskuteras i övrigt sparsamt i propositionen. Det formuleras dock i propositionen att hot och våld skulle kunna utgöra grund för fortsatt underhållsstöd men på vilket sätt detta skulle dokumenteras eller hanteras i ärendehanteringens lämnades öppet, vilket visade sig leda till viss osäkerhet bland Försäkringskassans handläggare om hur sådana uppgifter skulle bedömas och utgöra grund för beslut (Fernqvist, 2020; ISF, 2019).

Studier av reformen indikerar att de förändrade underhållsbestämmelserna kan ha fått flera negativa konsekvenser, både för föräldrar och Försäkringskassans handläggare. I en utvärdering som genomförts av Inspektionen för Socialförsäkringen (ISF, 2019) framkommer att antalet underhållsstöd i Försäkringskassans bestånd förvisso minskade under åren efter reformen<sup>1</sup> men att den högre graden av villkorande omständigheter och nödvändigheten att åberopa särskilda skäl för att behålla underhållstödet sannolikt lett till att föräldrar med samarbetssvårigheter påverkats negativt. I utvärderingen framkom också att handläggarnas arbetsuppgifter, och arten av de ärenden de är satta att handlägga, genomgått stora förändringar genom underhållsreformen, vilket kan betraktas som en förändring av deras yrkesroll i stort och inte enbart som en fråga om förändrade administrativa rutiner (se även Fernqvist, 2020). Det står också klart att handläggarna upplevt sig ha bristfällig kompetens när det gäller att hantera våld i nära relationer och en osäkerhet kring hur olika typer av våld kan ta sig uttryck i olika situationer, vad som räknas som våld och hur det i sin tur ska hanteras i relation till rätten till underhållsstöd och bedömning av särskilda skäl. I en intervjustudie med boföräldrar och handläggare om reformens följder (Fernqvist, 2020) framkommer också att boföräldrar som upplevt våld och konflikt med barnets andra förälder ofta upplever en oro och stress som direkt kan kopplas till reformens skärpta krav på föräldrasamarbete och den ökade kontakt med den andra föräldern som det kan innebära. Utifrån tidigare forskning har det därför funnits anledning att vidare utforska hur reformen har hanterats i praktiken, i telefonsamtal om underhållsstöd mellan föräldrar och Försäkringskassans handläggare.

## **Studiens syfte och frågeställningar**

Syftet med studien är att synliggöra och analysera hur Försäkringskassans handläggare i samband med underhållsstödsreformen praktiskt hanterade regeländringen i samtal med föräldrar som ringde in till myndigheten. Studien fokuserar särskilt på samtal där så kallade särskilda skäl

---

<sup>1</sup> Vid tidpunkten för reformens införande fanns 193 800 barn i systemet för underhållsstöd, och 87 procent av föräldrarna som uppbar underhållsstöd var mödrar (ISF, 2019)

aktualiserades, det vill säga där hot och våld från barnets andra förälder skulle kunna utgöra ett skäl till underhållsstöd via Försäkringskassan, och hur detta direkt eller indirekt länkades till frågor om ekonomi, föräldraroller och föräldraansvar.

Följande forskningsfrågor undersöks:

- Hur förklarade handläggarna regelverket för underhållsstöd för föräldrar som ringde in?
- Vad anförde föräldrar som skäl för att få ha (fortsatt) underhållsstöd och hur hanterades detta av handläggarna?
- Hur hanterades frågor om ekonomi i samtalen?
- Hur lyftes och hanterades frågan om eventuell förekomst av våld och hot?
- Vilken förståelse av familj, familjerelationer och föräldraskap fungerade som utgångspunkt i mötet mellan handläggare och föräldrar?
- Vilken förståelse av våld i nära relationer fungerade som utgångspunkt i mötet mellan handläggare och föräldrar?
- Vilka möjliga konsekvenser av reformen för föräldrarna synliggjordes i samtalen?

## Begreppsdefinitioner

*Bidragsskyldig/betalningsskyldig förälder:* Den förälder som barnet inte bor varaktigt hos och som enligt föräldrabalken och socialförsäkringsbalken är ålagd att uppfylla sin underhållsskyldighet.

*Boförälder:* Den förälder som barnet varaktigt bor och är folkbokförd hos.

*Underhållsbidrag:* Det ekonomiska stöd som betalas direkt från den förälder som barnet inte bor tillsammans med till den andra föräldern. Bidraget fastställs efter dom eller avtal och beloppet beräknas utifrån barnets behov och föräldrarnas betalningsförmåga.

*Underhållsstöd:* Utgörs av ett fast belopp som bestäms utifrån en schablon och utbetalas av Försäkringskassan efter beviljad ansökan.

*Våld i nära relation:* Omfattar alla former av fysiskt, psykiskt, sexuellt, ekonomiskt och materiellt våld i relationer mellan närstående. I vårt arbete har framförallt nedanstående våldsformer på olika sätt aktualiserats (för mer utvidgade definitioner, se Socialstyrelsen, 2022):

- Fysiskt våld kan utgöras av allt från knuffar och örfilar till dödligt våld.
- Psykiskt våld kan handla om nedsättande kommentarer, förlöjliganden, hot, tvång och trakasserier i olika former
- Ekonomiskt våld kan uttryckas genom ekonomiska hot, begränsningar av gemensamma ekonomiska tillgångar och förhållande av administrativa och juridiska processer. Det senare har tidigare benämnts som *paper abuse* (Miller & Smolter, 2011) eller processvåld (Fernqvist, 2020).

I denna rapport avser begreppet att definiera våld i parrelation. Det teoretiska ramverk som ligger till grund för mycket av kunskapen rörande våld i nära relation betonar våldet som en del av en könsmaktsordning där kvinnor är strukturellt underordnade män (se t.ex. Walby, 2002). Detta utesluter inte att våld kan förekomma i samkönade relationer, eller att kvinnor kan vara förövare i heterosexuella relationer.

## **Välfärdsstatliga perspektiv på våld i nära relation och föräldraskap**

Det svenska regelverket kring separerade föräldrar har sedan länge varit grundat på premissen att föräldrarna har ett gemensamt ansvar för barnens försörjning (se t.ex. Schiratzki, 1997), vilket fått förnyad aktualitet genom de lagändringar som adresseras i föreliggande studie. Forskare har menat att synen på föräldraansvaret som i grunden gemensamt kan kopplas samman med det ideal om föreställd jämlikhet mellan könen som i många avseenden är central i bygget av den svenska välfärdsstaten (Lindvert 2002; Egeberg Holmgren 2011). Samexistensen av denna föreställning om jämlikhet och en välbelagd förekomst av våld i nära relation (se t.ex. Lundgren m.fl., 2001; Eriksson, 2003; SKL, 2015; Brännvall, 2016; Bruno, 2018; Korkmaz, 2021) brukar benämnas ”den nordiska paradoxen” (”The Nordic Paradox”). Detta förhållande antas bidra till att våldet blir mer komplicerat att förstå, benämna och hantera av välfärdsstatliga institutioner (se t.ex. Wemrell m.fl., 2022). Underhållsstödsreformens antagande om att föräldrasamarbete rörande barnen bör fungera någorlunda tillfredsställande även efter en separation kan sägas vara ett uttryck för detta paradoxala förhållande. En sådan förståelse knyter även an till sociologen Maria Erikssons begrepp ”den separerade kärnfamiljen”, vilket illustrerar hur familjen även efter separation i någon mån förväntas vara en enhet med gemensamma ansvarsområden och intressen, kopplat till förväntan på hög grad av samarbete för barnens bästa (Eriksson 2003: 61ff).

I sammanhanget ska också tilläggas att ”våld i nära relation” ibland kan bli en missvisande benämning, då avslutandet av en relation inte med nödvändighet innebär att våldet upphör. Det finns tvärtom belegg för att det kan fortsätta i olika former efter separation (se t.ex. Lundgren m.fl., 2001; Humphreys & Thiara, 2003). Så kallat separationsvåld, eller s.k. eftervåld, kan ha betydande inverkan på den utsattas hälsa och välmående (Brännvall, 2016; Miller & Smolter, 2011). I internationell forskning har man också kunnat se att just myndigheters hantering av underhåll till barnen efter separation kan utgöra en arena för olika former av våldsutövning. Detta trots att intentionen bakom regelverken kan vara att underlätta situationen för i synnerhet ekonomiskt utsatta föräldrar (Skinner & Davidson, 2009; se även Natalier, 2018). Inspektionen för socialförsäkringen visar också i sin utvärdering av underhållsstödsreformen att överenskommelser rörande underhåll kan vara en källa till konflikt (ISF, 2019). I en kartläggning av föräldrar som ansökt om underhållsstöd under perioden 2012–2017, alltså både före och efter reformen, framkom att 61 procent av de föräldrar som ansökte om underhållsstöd efter att ha försökt sköta betalningarna själva ansåg att de inte kunde samarbeta i frågan, och 29 procent menade att försöken att samarbeta hade gett upphov till nya konflikter. Även om det

inte går att uttala sig om huruvida detta också är förknippat med erfarenheter av våld säger det något om den laddning som kan uppstå kring underhållsstödet, som kan tänkas bli mer påtagligt i relationer där det sedan tidigare förekommit problem. Sammantaget säger detta något om vikten av att indikationer om möjligt våld i nära relationer hanteras på ett adekvat sätt av välfärdsstatliga instanser.

Tidigare forskning har även visat att det ibland finns en slags ”institutionell motvilja”, eller okunskap, i människobehandlande organisationer som kan utgöra hinder mot att ta upp frågan om våld när detta inte är centralt i det övriga arbetet (se t.ex. Hester 2011; Eriksson & Näsman 2011; Ulmestig & Eriksson 2017). Det ligger ju heller inte i Försäkringskassans uppdrag att utreda våld i sig och handläggarna saknar i allmänhet formell kompetens på området, även om vissa fortbildningsinsatser gjordes i samband med regeländringarna 2016. Det metodstöd<sup>2</sup> som nu används av handläggare av underhållsstöd, och som ger en vägledning i att hantera samtal om våld i nära relation, var inte i bruk den första tiden efter reformen. Detta kan delvis förklara den osäkerhet rörande samtal om våld som framkommit i tidigare forskning och som även är synligt i denna studie, eftersom datainsamlingen gjordes i ett tidigt skede i reformen. Eftersom regeländringarna har medfört att bedömningar av våld och hot blivit centrala i beslut om underhållsstöd – genom undantaget rörande särskilda skäl – har handläggarna i allt större utsträckning behövt konfrontera och hantera denna problematik, vilket de inte alltid känt sig rustade för (Fernqvist, 2020; Fernqvist & Sépulchre 2022). Genom att föreliggande studie, till skillnad från annan forskning om institutionell hantering av våld i nära relationer, fokuserar på hur berättelser om våld hanteras inom ramen för socialförsäkringen bidrar arbetet med nya kunskaper på området. Studien visar också hur detta bemöts och hanteras på mikronivå, genom detaljerade analyser av kundsamtal.

## Rapportens disposition

Rapporten inleds med en kort redogörelse för de perspektiv och begrepp som format studiens frågeställningar och ansats, och om hur olika bestämmelser kommuniceras från myndighet till medborgare. Därefter presenteras studiens metod, genomförande och de forskningsetiska överväganden som varit aktuella vad gäller datainsamling och databearbetning. Därefter följer de empiriska kapitlen som utgår från de analyser som ligger till grund för studiens resultat. Kapitel 2 och 3 utgår från samtalsanalys och redogör för hur handläggare mer generellt förklarade det förändrade regelverket men också hur man mer specifikt hanterade samtal om hot och våld (dvs. det som definieras som särskilda skäl för fortsatt rätt till underhållsstöd). Kapitel 4 och 5 utgår från tematisk analys och utforskar hur erfarenheter om våld kunde vara synliga i materialet, och vilka konsekvenser sådana erfarenheter kunnat få för boförelädrar och barn. Rapporten avslutas med en diskussion som sammanfattar studiens resultat

---

<sup>2</sup> Den första versionen av metodstödet började användas i december 2017 och den senaste versionen, *Metodstöd för att fråga om hot och våld*, är daterad 2022-01-04



och pekar på implikationer för praktik såväl som angelägna frågor för framtida forskning.

# En studie av hur regelverk omsätts i praktiken

Det här kapitlet redogör för studiens teoretiska och metodologiska ansats samt beskriver hur det empiriska arbetet gått till. Studien tar avstamp i teorier om så kallad frontlinje- eller gräsrotsbyråkrati (Lipsky, 2010) som betonar flexibiliteten som välfärdens utförare har i att tolka och tillämpa regelverk. Detta teoretiska ramverk lyfter fram hur lagar, regler och organisatoriska målsättningar omsätts i praktiken och ett centralt studieobjekt är därför situationer där medborgare och myndighet möts (se t.ex. Ellis, 2011; Rice, 2013; Bruhn och Ekström, 2017). En utgångspunkt i studien är därmed vikten av att i detalj undersöka vad som händer när professionella och klienter interagerar med varandra (jfr Bartels, 2013). Genom att kombinera teorier om gräsrotsbyråkrati med ett samtalsanalytiskt ramverk blir det möjligt att få syn på mönster i det komplexa arbete som handläggare utför när nya regelverk ska implementeras i verksamheten.

## **Policy i praktiken: Hur regelverk används och görs begripliga**

Handläggare på Försäkringskassan kan ses som så kallade *gräsrotsbyråkrater* eftersom de interagerar med klienter i sitt arbete och har ett visst handlingsutrymme när det gäller hur arbetet utförs (jfr Lipsky, 2010:3). Handlingsutrymme handlar i det här avseendet om de professionellas auktoritet och autonomi gällande bedömningar och beslut. Detta inskränks av lagar, regler och institutionaliserade ideal och metoder (Lipsky, 2010). Även om undersökningar har pekat på att professionella i Försäkringskassans ”frontlinje” har ett minskande handlingsutrymme (Hollertz, Jacobsson och Seing, 2017) finns också tecken på det motsatta (ISF, 2017; Olofsdotter Stensöta, 2013). Thunman m.fl. (2020) har exempelvis visat hur oförutsägbarheten i Försäkringskassans starkt regelstyrda verksamhet kräver ett visst mått av improvisation. När det gäller underhållsstöd har Fernqvist (2020) också visat att de nya regler som kom 2016 inneburit att handläggare behöver nyttja sitt handlingsutrymme på nya sätt. Det handlar bland annat om strategier för att dokumentera åberopade uppgifter rörande särskilda skäl med bibehållen sekretess i känsliga ärenden, där det uppstått nya behov av flexibilitet och kommunikativa strategier.

Litteraturen om gräsrotsbyråkrati har betonat att det inte räcker att lagar, regler och rutiner analyseras på ett teoretiskt plan, utan att det är nödvändigt att också undersöka hur de omsätts i praktiken. I en forskningsöversikt (Chang och Brewer, 2022: 17) konstateras till exempel:

*Much of what we know is derived from formal documents such as organizational rules and standard operating procedures; little is known about the unwritten craft knowledge that public administrators develop and pass on*

*to their successors over time. This knowledge of what works and what doesn't constitutes the agency's expertise in carrying out its mission.*

Studier av interaktion i välfärdsstatens frontlinje ger en inblick i hur policy i praktiken "talas fram" (Caswell, 2020). Den här studiens ansats kompletterar därför både undersökningar som mäter utfall i termer av beviljade förmåner (till exempel om mer restriktiva regler för underhållsstöd lett till en minskad mängd ärenden) och sådana studier som undersöker vilka konsekvenser en reform haft i människors liv (till exempel när det gäller levnadsstandard eller hälsa). I mötet mellan myndigheten och medborgarna förhandlas regeländringars praktiska betydelse genom hur handläggare informerar, förklarar, samt ger service och hjälp. Att undersöka hur sådan interaktion ser ut kan därför ge en bättre förståelse för hur sådana förhandlingar kan se ut. Gräsrotsbyråkraters handlingsutrymme handlar alltså inte bara om hur regelverk tillämpas med avseende på bedömningar och beslut, utan också om hur klienter bemöts (se t.ex. Juhila m.fl. 2003; Eliassi, 2015). Thunman m.fl. (2020) har till exempel visat hur handläggare på Försäkringskassan följer rådande regelverk men anpassar sitt sätt att kommunicera efter situationen. Trots att Försäkringskassans verksamhet är starkt regelstyrd går det i detta avseende att påverka servicegraden, exempelvis genom vilken information som ges och på vilket sätt den ges (Flinkfeldt & Höglund, 2022).

## **Interaktion och samtal**

Gräsrotsbyråkratlitteraturens fokus på hur lagar och organisatoriska riktlinjer och processer i praktiken ges mening och används "på golvet" innebär att perspektivet med fördel används i kombination med olika diskursiva angreppssätt, det vill säga teorier och metoder som fokuserar på relationen mellan språk och samhälle och hur språket används praktiskt i olika syften. Marston (2008:368) skriver exempelvis att en diskursiv ingång utgör "an important resource in thinking clearly about what is at stake in policy change because it is in the discursive realm that the politics of welfare reform are given meaning and effect". Det innebär att språket och hur det används i tillämpningen av regelverk hamnar i fokus.

Samspelet mellan människor utgör samhällets sociala fundament och genom att undersöka hur samtal organiseras ges insyn i hur sociala relationer skapas och upprätthålls. Snarare än att undersöka handläggares eller klienters *beskrivningar av* vad som sagts i ett samtal blir det därmed centralt att direkt observera naturligt förekommande situationer. Detta är sådana situationer som skulle ha ägt rum oberoende av själva forskningen (Potter och Wetherell, 1995). Det kan till exempel handla om ett möte på ett lokalkontor eller ett telefonsamtal till kundcenter. I dessa sammanhang står specifika saker på spel för både handläggaren och för den försäkrade och det finns förväntningar från båda håll om hur samtalet bör se ut och vad som är okej att säga.

Inspelad naturligt förekommande interaktion möjliggör analys av både innehåll och form. Genom att undersöka vad deltagarna i ett samtal pratar om ges inblick i hur de navigerar normer knutna till specifika ämnen

(Iversen m.fl., 2021). För en långtidssjukskriven person kan det till exempel handla om att anpassa beskrivningar av vardagen så att sjukskrivningens legitimitet inte utmanas (Flinkfeldt, 2016). Någon som lever i ekonomisk utsatthet kan behöva överväga vilka ekonomiska problem som kan vara relevanta att ta upp i ett visst sammanhang (Flinkfeldt & Näsman, 2019). Det kan också handla om avvägningar rörande när det är på sin plats att berätta om känslor såsom oro (Flinkfeldt, 2020).

När det gäller samtalets form har samtalsforskning under decennier dokumenterat hur samtal är systematiskt organiserade. Detta yttrar sig bland annat på så sätt att vi talar i tur i ordning och att ett yttrande ställer upp förutsättningar för nästa yttrande så att samtalshandlingar (till exempel en fråga och ett svar) länkas samman och koordineras (Sacks m.fl., 1974). Här finns en omfattande litteratur som kartlägger hur detaljer i språkanvändandet är betydelsebärande element i interaktion (Sidnell och Stivers, 2014). Genom att tillämpa denna tidigare forskning på institutionella samtal ges inblick i hur deltagarna i praktiken *gör* för att hantera olika ärenden (se Iversen och Flinkfeldt, 2022). Det kan till exempel handla om hur information efterfrågas och ges eller hur beslut förankras eller meddelas. Med hjälp av det här angreppssättet kan forskningen synliggöra hur de normer som är knutna till själva samtalet hanteras och vad det säger om det institutionella sammanhanget där handläggare konkretiserar statens abstrakta värden.

## **Material och tillvägagångssätt**

Det material som används i studien är inspelade telefonsamtal till Försäkringskassans kundcenter. Detta är en viktig kanal för personer som söker en personlig kontakt med myndigheten och varje år inkommer upp till sex miljoner kundsamtal (ISF, 2015). Försäkringskassan har i tidigare rapporter uppmärksammat det finns ett stort behov av kunskap om hur sådana samtal ser ut och vad de fyller för funktion (Försäkringskassan, 2017).

Samtalen i studien ingår i databasen ISSICS (*Interaction in Swedish Social Insurance Customer Service*), som inkluderar totalt 2255 inspelade samtal till Försäkringskassan om olika slags förmåner (med en sammanlagd längd om 260 timmar) till 43 handläggare vid två olika kundcenter (se Flinkfeldt & Näsman, 2019). I databasen ingår 649 samtal (ca 55 timmar) som rör underhållsstöd.

Vid tidpunkten för datainsamlingen var det särskilda handläggare som utredde och beslutade om underhållsstöd i fall där särskilda skäl kunde komma i fråga. Handläggarna på kundcenter som medverkade i studien fungerade därmed snarare som ett slags grindvakter i första linjen. Deras primära uppgift var att ge generell information och besvara frågor. Thunman m.fl. (2020) beskriver hur handläggarnas arbete i Försäkringskassans kundcenter följer konkurrerande logiker: samtalsvolymen är stor och samtalen behöver därför vara relativt standardiserade, samtidigt som det är viktigt att ge information och service som är anpassad till den specifika klientens situation och problembeskrivningar. Handläggarna i studien hade således ett begränsat utrymme att ställa mer utredande frågor. Samtidigt var

det deras uppgift att bedöma vad som initialt skulle dokumenteras i ärendet, hur regelverket skulle förklaras, hur föräldern skulle bemötas och om det fanns anledning att slussa föräldern vidare till de specialiserade handläggarna.

### **Datinsamling**

Samtalen spelades in under 2016 och 2017, alltså vid den tidpunkt när underhållsstödet nyligen reformerats och de nya reglerna började tillämpas. Många separerade föräldrar tog som en följd av detta emot brev från Försäkringskassan där de uppmanades att sköta underhållet själva sinsemellan om det inte fanns särskilda skäl för fortsatt underhållsstöd. I de fall där en förälder inte ville att det skulle ske kunde de ta kontakt med Försäkringskassan genom att ringa till kundcenter.

I samband med datinsamlingen informerades handläggarna både skriftligt och muntligt om studien och gav skriftligt samtycke till att deras samtal skulle spelas in. Personer som ringde in till Försäkringskassan fick höra ett förinspelat meddelande om att samtalet kunde komma att spelas in i utbildnings- och forskningssyfte. De uppmanades säga till handläggaren om de inte ville att så skulle ske, vilket en handfull personer gjorde.

Handläggarna kunde genom att trycka på en knapp avbryta en pågående inspelning om de själva eller klienten ville det. Även detta skedde ett fåtal gånger. Då det är väldigt få samtal som uteslutits på dessa sätt bedöms det inte påverka resultaten nämnvärt.

Det är idag vanligt att olika former av kundsamtal spelas in för kvalitetssäkring eller kompetensutveckling. Situationen torde därför vara välbekant för både handläggare och klienter, varför inspelningsförfarandet inte bedöms ha haft någon större påverkan på samtalens struktur och innehåll. Samtalsanalytisk forskning tyder också på att samtalsdeltagare snabbt vänjer sig vid att spelas in och att det sällan orsakar problem eller påverkar hur samtalen struktureras.

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

### **Databehandling och analys**

Samtalsinspelningarna lyssnades igenom, beskrevs utförligt skriftligt samt kodades utifrån innehåll för att möjliggöra en översiktlig sortering. Koderna fokuserade i ett första skede på innehållsmässiga aspekter, exempelvis huruvida deltagarna pratade om ekonomiska problem, regelverk eller konflikter mellan föräldrarna. De samtal som bedömdes vara relevanta för studien sorterades utifrån detta sedan ut och transkriberades ordagrant. I samband med detta oidentifierades också personerna i samtalen på så sätt att personuppgifter och andra avslöjande detaljer uteslöts i transkripten.

Transkripten analyserades tillsammans med inspelningarna med en kvalitativ ansats som inkluderar undersökning av både samtalens innehåll och samtalens form. De analyser som samspelet mellan handläggare och klienter är samtalsanalytiska (i rapporten återfinns dessa i kapitel 3 och 4),

medan de analyser som fokuserar på vad som tas upp i samtalen är tematiska (se kapitel 5 och 6). Gemensamt för de samtalsutdrag som används vid båda typerna av analyser är att det valts ut på grundval av att de på olika sätt är illustrativa för de mönster vi funnit i materialet som helhet.

*Tematisk analys* (TA) är en teoretiskt flexibel metod för att identifiera meningsbärande mönster i ett kvalitativt material (Braun & Clarke, 2006). Genom att undersöka vad deltagare i ett samtal väljer att ta upp och i vilket sammanhang synliggör analysen vad som behandlas som meningsfullt och berättigat i just den kontexten (Iversen m.fl., 2021). Analysen visar därmed vad handläggare och klienter behandlar som relevant i den här typen av samtal: vilken sorts livssituationer väljer man att berätta om när man ringer till Försäkringskassan (se vidare Tegler m.fl., 2022)? Studien har följt de analyssteg som Braun och Clarke (2021) beskriver som en 'reflexiv' tematisk analys, dvs. en process där forskaren närmar sig data på ett relativt ostrukturerat sätt med fokus på att utveckla initiala, induktiva koder till teman som anknyter till ett centralt, samlande begrepp. Dessa teman ska med andra ord relatera till varandra på ett tydligt sätt, samtidigt som de ska gå att särskilja från varandra (Braun & Clarke, 2006).

*Samtalsanalys* (Conversation Analysis, CA) är ett angreppssätt som används för att undersöka mönster i själva samspelet mellan samtalande personer (se Iversen och Flinkfeldt, 2022, för en introduktion). Analysen utgår från mycket detaljerade transkript av ljud -eller videoinspelad naturligt förekommande interaktion (Jefferson, 2004; se även Bilaga 1). Även om metoden är observationsdriven är en utgångspunkt att det är omöjligt att fånga allt relevant som händer med hjälp av fältanteckningar (Hepburn & Bolden, 2014). Den språknära analysen underlättas av att transkripten inkluderar bland annat uppgifter om var tal överlappar, var det finns tystnader (och hur långa dessa är) och hur ord sägs. Vidare inkluderas såväl avklippta ord som små- och utfyllnadsord (ju, öh, väl, etc.), liksom andning, gråt/skratt och – om videoinspelning finns – gester, blickar och minspel. Analysen kan innebära att kartlägga exempelvis hur en viss samtalsresurs används, vad den fyller för funktioner och hur den inverkar på samtalet. Det kan också handla om att undersöka olika institutionella aktiviteter, såsom utredning eller dokumentation, för att visa hur detta går till och vilka resurser som används i olika faser.

I rapportens empiriska kapitel har vi genomgående använt en transkribering som visar inte bara vad som sägs, utan också hur det sägs. Dock har vi för att underlätta läsningen förenklat den samtalsanalytiska transkriberingen något, bland annat på så sätt att vi till största del använder skriftspråk även om orden kanske uttalas på ett annat sätt ('jag' sägs till exempel ofta utan ett hörbart g, men vi har ändå valt att skriva ut g:et). De transkriptionstecken som används i rapporten listas i tabell 1 (se Iversen & Flinkfeldt, 2022:29 för en fullständig version av samtalsanalytiska transkriptionstecken).

**Tabell 1**      **Transkriptionsnyckel**

<b>Tecken</b>	<b>Förklaring</b>
[	Här börjar överlappande tal
]	Här slutar överlappande tal
(0.7)	Tystnad i tiondels sekunder
(.)	Mikropaus
<u>ord</u>	Betoning
↑↓	Höjning/sänkning av tonart
,?.	Indikerar prosodi
°ord°	Tystare ljud
or-	Avskuret ord
.hhh	Inandning
hhh	Utandning
o(h)rd	Andning inom ord, ofta skratt eller gråt
.shih	Våt inandning genom näsan (snyftning)
#ord#	Knarrig röst
~ord~	Darrig röst

# Hur handläggare förklarade regelverket

Som diskuterades i föregående kapitel har forskningen om gräsrotsbyråkrati betonat vikten av att undersöka hur anställda i den offentliga sektorn utför sina uppgifter. En sådan uppgift är att förklara regelverk och administrativa processer för klienter. Att ha kunskap om vilka förmåner som finns och hur de fungerar är en förutsättning för att klienter ska kunna ansöka (och ansöka korrekt), vilket kan ha avgörande effekter på familjers ekonomi. Hur kunskap om regelverk efterfrågas och förmedlas är därmed centralt för välfärdsstatens funktion.

I det här kapitlet undersöker vi hur handläggare förklarar underhållsstödsreglerna och visar hur de hanterar att å ena sidan uppmuntra till ökad föräldrakontakt och minskad inblandning från Försäkringskassan, men å andra sidan tillhandahålla ett välfungerande skyddsnät i de fall där boföräldern inte får underhåll från den betalningsskyldiga föräldern, får ett underhåll som inte är tillräckligt eller där det finns särskilda skäl (såsom våld eller hot) till att föräldrarna inte bör ha kontakt. Att navigera mellan dessa delvis motstående ideal är en utmanande pedagogisk uppgift som alla handläggare som kommer i kontakt med föräldrar kan behöva hantera. Kapitlet bygger på en text som presenterades vid en internationell forskningskonferens om gräsrotsbyråkrati våren 2022 (se Flinkfeldt & Höglund, 2022).

## Hur förklaras möjligheten till underhållsstöd?

Även om underhållsstödsreformen kan kopplas till förståelser och föreställningar om jämlikhet, föräldraansvar och samarbete knyter den ytterst an till levnadsvillkor och rätten till ekonomiska förmåner för boföräldrar och barn efter separation. Vår analys visade också mycket riktigt att handläggarna i de inspelade samtalen förklarade rätten till underhållsstöd framför allt genom att anknyta till uteblivna ekonomiska transaktioner: om boföräldern inte fått underhåll direkt från den andra föräldern finns möjligheten att få underhållsstöd från Försäkringskassan.

I exempel 1 nedan har en mamma tidigare i samtalet berättat att barnens pappa sitter i fängelse för ”brott mot henne”, vilket inte specificeras ytterligare. Detta i sig tyder på att kravet på särskilda skäl kan vara uppfyllt, men handläggaren informerar inte om det utan lyfter istället fram uteblivna betalningar som grund. Mamman har frågat handläggaren på Försäkringskassan om regler för barnbidrag vid separation och efter att ha fått en redogörelse frågar hon om detsamma gäller underhållsstöd:

### Exempel 3.1 (ISSICS132)

01 Mam Gäller det även underhåll då e[ller?



02 FK [.hhh Nä  
03 Alltså underhåll är ju eh lite annat.  
04 Där är det ju så här att om du inte får ett  
05 underhållsbidrag, direkt från den andra  
06 föräldern, vilket [jag misstänker att  
07 Mam [Ja,  
08 FK du inte får,  
09 (0.3)  
10 Mam Nä(h) ((litet skratt))  
11 FK Och bor barnet på heltid hos dej, då  
12 söker du underhållsstöd via oss,  
13 .hhh Vi betalar ut det till dej, han  
14 får betala till oss.  
15 (0.5)  
16 FK Vi är [skyddet. Så det- det kan du få.  
17 Mam [Mm,  
18 FK Och det söker du själv då, ett underhållsstöd  
19 .hhh att barnet bor på heltid hos dej,  
20 du får ingenting från honom.  
21 (0.3)  
22 FK Så betalar [vi ut till dej, han får betala till oss.  
23 Mam [Mm,  
24 (0.7)  
25 FK Det är [så det funkar.  
26 Mam [Jag förstår,

Handläggaren förklarar här under vilka omständigheter föräldern kan få underhållsstöd från Försäkringskassan genom att lyfta fram uteblivna betalningar från den andra föräldern: hon ”misstänker att [mamman] inte får” någon betalning (rad 6-8). Även om handläggaren genom att beskriva Försäkringskassan som ”skyddet” (rad 16) orienterar sig mot den utsatthet som mamman tagit upp i början av samtalet informerar inte handläggaren föräldern om att våld i nära relation utgör ett särskilt skäl. Ett skäl som berättigar till underhållsstöd oberoende av om den andra föräldern sköter sina betalningar eller ej. Handläggaren visar med andra ord känslighet inför föräldrarnas situation och behandlar henne som berättigad till underhållsstöd, men med grund i utebliven betalning snarare än möjligt våld som ett ”särskilt skäl”. På så sätt är det regelverkets finansiella aspekter som tillämpas och förmedlas till föräldern.

Nästa exempel illustrerar en annan aspekt av detta. Här ifrågasätter boföräldern (en mamma) det belopp hon får från barnens pappa:

### Exempel 3.2 (ISSICS2053)

01 Mam .hhh Men alltså tusen kronor per barn är  
02 ju väldigt lite. Alltså jag har ju [kompisar  
03 FK [Mm,  
04 Mam som liksom .hhh har sökt om utökat och fått  
05 liksom femton sextonhundra, för att bara få  
06 tusen kronor per barn är ju (0.4)

07 typ ingenting.  
08 (0.3)  
09 FK Ja,  
10 (0.9)  
11 Mam Och sen, (0.3) nu ska- alltså han har ju  
12 betalat det här den sista, nu är det den  
13 första och jag har fortfarande inte fått några  
14 pengar den här månaden.  
15 FK Mm, mm,  
16 Mam Och varje månad ska man liksom hela tiden  
17 vara på honom.  
18 (0.5)  
19 FK Ja, .hhh ehm, #mh# .hh Alltså d-  
20 Om det då är så att- att- man då hh. öh  
21 anser att- att den där summan som han  
22 betalar då inte är, .hh den summa som  
23 som du anser att han ska betala.  
24 .hh eh så [har du möjlighet att i så fall  
25 Mam [Mm  
26 FK ansöka om om sådant underhållsstöd hos  
27 hos Försäkringskassan då.  
28 Mam Hur gör jag det då?

Mamman beskriver här en ekonomiskt osäker situation där underhållsbidraget från pappan inte betalas i tid och där hon behöver påminna eller tjata för att få pengarna. Hon lyfter också fram beloppet (1000 kronor per barn) som för lågt ("typ ingenting", rad 7). Även om föräldrarna enligt de regler som finns kan komma överens om vilken summa de vill är underhållet avsett att täcka hälften av kostnaderna för barnet. Försäkringskassans underhållsstödsbelopp (vid tidpunkten då inspelningarna gjordes var detta 1573 kronor) fungerar i praktiken som en undre gräns om det inte finns skäl till varför underhållsbidraget ska vara lägre än så. Eftersom mamman i det här fallet både får en betydligt mindre summa och inte heller tycks anse denna tillräcklig kan hon vara berättigad till underhållsstöd via Försäkringskassan om pappan vägrar betala mer. Vidare gör de sena betalningarna också att hon skulle ha rätt till underhållsstöd för att undvika att drabbas ekonomiskt. Detta är dock inget som handläggaren i samtalet informerar om. Även om mamman behandlas som berättigad till underhållsstöd och instrueras att söka, är det mammans egna önskningar som lyfts fram. Handläggaren poängterar hur mammans "möjlighet" (rad 24) att söka beror på henne själv – att hon "anser" att han bör betala mer än vad han i dagsläget gör. Även om detta är regelmässigt korrekt behandlas underhållet därmed som ett privat arrangemang som är beroende av mammans förmåga att förhandla villkoren med pappan (eller acceptera sämre villkor), snarare än pappans agerande. Genom att anknyta till mammans perspektiv pratar handläggaren om en underhållsstödsansökan som mammans egna val, snarare än en än laglig rättighet för både föräldrar och barn.

Nästa exempel illustrerar på ett liknande sätt hur handläggare beskriver underhållsstöd som boföräldrarnas val. I samtalet har boföräldern (en mamma)

berättat om en lång tids problem med oregelbundna betalningar från pappan, där hon till slut vänt sig till Försäkringskassan för att få underhållsstöd den vägen istället. Men direkt därefter förde pappan över underhållsbidraget till henne och hon undrar därför om hon ska dra tillbaka sin underhållsstödsansökan eller inte. Handläggaren hanterar inte mammans fråga som en fråga om hur reglerna ser ut utan som att mamman efterfrågat råd:

### Exempel 3.3 (ISSICS2366)

- 01 FK Så det är lite vad du känner för.  
02 (1.2)  
03 FK Jag ska ju inte öh bara säga  
04 bu eller bä. Men det är bra  
05 [om ni sköter det själva(h) hah! ((litet skratt))  
06 Mam [Nej,  
07 Mam Ja.  
08 (0.5)  
09 Mam [Jamen jag ja-  
10 FK [Men- men d- Sen känner man liksom  
11 osäkerhet, då (0.3) då (0.5) kan man  
12 gå via oss [också.  
13 Mam [Ja, och så men samtidigt ja,  
14 (.) vi har ingen (0.8) jättebra eh kontakt  
15 och relation tyvärr,  
16 FK Nej,

Här markerar handläggaren att det inte ligger i hennes roll att ge mamman råd om hur hon ska hantera situationen: hon ska inte säga ”bu eller bä” (rad 4). Handläggaren frångår dock den neutrala rollen när hon ger uttryck för det normativa antagande som ligger i lagstiftningens kärna – att det är bra om föräldrarna ”sköter det själva” (rad 5). Hon betonar sedan mammans egna val i frågan, men kopplar inte explicit detta till ett rättighetsperspektiv utan lägger fram det som något som har att göra med vem mamman är som person och vad hon ”känner för”. Detta förstärks ytterligare genom att handläggaren formulerar möjligheten till underhållsstöd som något som är knutet till mammans känslor – det är något man kan få om man ”känner (...) osäkerhet” (rad 10–11). Möjligheten till ett tillräckligt och förutsägbart underhåll behandlas därmed som något som ytterst beror på boförälderns inställning. Även om detta formellt sett är korrekt, innebär den ensidiga framställningen att rättighetsperspektivet tonas ner och att eventuella problem förknippade med transaktionen osynliggörs.

I de exempel som vi hittills lyft fram har boföräldern behandlats som (potentiellt) berättigad till underhållsstöd. Det sista exemplet i det här kapitlet (se vidare analys i kapitel 4) skiljer sig från dessa. Boföräldern (en mamma) har tidigare i samtalet starkt motsatt sig att hon och pappan ska sköta underhållet själva, medan handläggaren å sin sida inte behandlat underhållsstöd som något de skulle ha rätt till. Efter att handläggaren uppmuntrat mamman att ta kontakt med pappan börjar handläggaren avsluta

samtalet. I detta skede skjuter mamman in frågan vad det är som gör att de inte ska kunna fortsätta använda underhållsstöd:

### Exempel 3.4 (ISSICS1886)

- 01 Mam Alltså om jag säger att jag vill att  
02 det ska gå via er, varför skulle  
03 det inte göra det då,  
04 (0.8)  
05 FK Det är det att att kan han sköta betalningen  
06 så kan han ju sköta till dej.  
07 (0.6)  
08 FK Det ska ju vara särskilda skäl till att det  
09 inte sk- till att det skulle fortsätta gå via oss  
10 (1.2)  
11 Mam Okej men då har jag särskilda skäl i såna fall  
12 För han har hotat mej förut så jag har  
13 polisanmält honom och det har också varit  
14 i situationer när pengar har varit inblandade.

Handläggarens förklaring till varför föräldrarna i det här fallet anmodas sköta underhållet utan inblandning från Försäkringskassan fokuserar i det första läget på den finansiella transaktionen: pappan har betalat i ordning till Försäkringskassan och då ”kan han ju sköta till dej” (rad 6). Här behandlas alltså uppgörelsen mellan föräldrarna som neutral och oproblematiserad, trots att mamman precis uttryckt att hon inte *vill* att pappan ska betala underhåll direkt till henne. När mamman inte svarar fortsätter handläggaren med att redogöra för vad som skulle kunna göra att det istället går via Försäkringskassan – det ska vara ”särskilda skäl”. På så sätt öppnar handläggaren upp för mamman att lägga fram sådana. Men i och med att handläggaren inte ger information om vad som skulle kunna utgöra sådana skäl underlättar hen inte vidare för mamman att berätta. För att kunna komma med relevanta argument måste mamman nämligen antingen redan veta vilken typ av skäl som handläggaren syftar på, eller så måste hon fråga om det. Därmed behandlar handläggaren inte de särskilda skälen (såsom hot och våld) som så pass relevanta för mamman att de bör förklaras, vilket kan ses som anmärkningsvärt då det sedan visar sig att pappan hotat mamman och att polisen involverats (rad 11–14).

### Avslutande diskussion

Sammantaget visade analysen hur handläggare i interaktionen med föräldrar navigerade mellan underhållsstödsreformens motstridiga värden: att å ena sidan uppmuntra föräldrar att själva administrera underhållet och att å andra sidan hjälpa dem som är i en situation där detta inte är möjligt eller önskvärt. Vår analys visade att när handläggare förklarade hur regelverket ser ut efter reformen tenderade de att prata i termer av ett neutralt ekonomiskt arrangemang mellan föräldrarna. Som vi utvecklar i kommande kapitel står detta i motsats till hur underhåll fungerar i många separerade familjer, då sådana transaktioner ofta är en källa till konflikter och även kan användas som ett led i ekonomisk maktutövning mot den ena föräldern (se

Tegler m.fl., 2022; Natalier, 2018). Den synbart neutrala position som handläggarna intog skulle därmed kunna bidra till att upprätthålla ojämlika relationer.

Genom att koppla möjligheten till underhåll till vad boföräldern – som i de flesta fall i vårt material är mammor – tycker sig kunna stå ut med ekonomiskt eller mentalt lades ett betydande ansvar på denne. När föräldrasamarbete lyftes fram som norm kunde det uppmuntra föräldrar att faktiskt ordna med underhållet sinsemellan, i fall där man kanske tidigare valt att gå via Försäkringskassan av bekvämlighet. Den andra sidan av myntet är att det kan göra det svårare att göra anspråk på stöd från Försäkringskassan eftersom det innebär ett avsteg från normen. I fall där det fanns uppenbara problem, såsom hot, våld, eller uteblivna och/eller oregelbundna betalningar kunde detta medför risker för både boföräldrar och barn. Föräldrar som möttes av budskapet att de förväntades ta ansvar för att samarbetet ska fungera, när de själva har inställningen att det av olika skäl inte är möjligt, kunde kanske avstå från att ansöka och riskerade då att drabbas ekonomiskt. I nästa kapitel utforskar vi mer fokuserat hur samtal om våld kunde se ut och hanteras utifrån underhållsstödsreformens förändrade regelverk.

# Att prata om möjligt våld

Regeln om särskilda skäl innebär att föräldrar som utsatts för hot eller våld från den andra föräldern kan få underhållsstöd via Försäkringskassan även under det nya regelverket. För att Försäkringskassan ska kunna ta ett sådant beslut måste föräldern dock först åberopa att särskilda skäl föreligger och som en del av detta berätta om sina erfarenheter. Först efter att föräldern uppmärksammat Försäkringskassan på problematiken kan ärendet utredas vidare. Kapitlet fokuserar på hur föräldrar och handläggare lyfter eventuell förekomst av hot eller våld i de studerade samtalen. En slutsats är att vid tidpunkten för underhållsstödsreformen var det ovanligt att prata om den typen av problem, åtminstone i explicita termer. Kapitlet bygger på artikeln *Recognizing and facilitating disclosures of violence in customer service calls about maintenance support* (Tegler et al., kommande).

## Att prata om våld – en känslig historia

Forskning har visat att det ofta är svårt för personer som utsatts för våld i nära relation att berätta om detta och att det är vanligt att dölja, normalisera eller minimera sådana erfarenheter (Greatbatch & Dingwall, 1999; Liang m.fl., 2005). Att prata om det man utsatts för kan framkalla känslor av skuld eller skam och sådana erfarenheter ses inte sällan som något privat som man ska hålla för sig själv (Jakobsson m.fl., 2012; Kennedy m.fl., 2021). Den som har mötts av misstro eller ifrågasättanden vid tidigare tillfällen kan också vara mindre benägen att berätta om våld igen (Brooks m.fl., 2020; Kennedy m.fl., 2021). Av den anledningen är det en angelägen uppgift för välfärdsorganisationer att utveckla metoder för att underlätta för klienter att berätta om våldsutsatthet. Genom att ge goda förutsättningar att lyfta samt dokumentera våld i nära relationer ökar samhällets möjlighet att fånga upp och på sikt förhindra sådana problem.

Det finns ett antal tidigare samtalsanalytiska studier av samtal som rör våld. Medan undersökningar av svenska vårdnadstvister där pappan tidigare dömts för våld mot mamman har visat hur både mamman och deras juridiska ombud särskilt betonar våldsproblematiken (Ingrids, 2014), visar forskning från andra institutionella sammanhang tydligt hur våld oftast tonas ner eller antyds, snarare än beskrivs på ett explicit sätt. Det kan till exempel handla om att explicita ord som 'våld' undviks till förmån för ord som å ena sidan är mer precisa (t.ex. 'knuffa') men å andra sidan kan öppna upp för tolkningar om huruvida det är handlingar som ska kategoriseras som våld i nära relation eller inte (Rober, Essbeek och Elliot, 2006). Föräldrar kan också använda indirekta eller tentativa framställningar där de börjar med vagare beskrivningar och på så sätt testa hur en mer fullständig beskrivning kan komma att tas emot (Greatbatch & Dingwall, 1999). Det innebär att anklagelser som vid första anblick kan tyckas mindre allvarliga i själva verket kan vara det motsatta. Särskilt anmärkningsvärd är en studie av samtal till en stödorganisation för brottsoffer, där det skulle kunna förväntas att förutsättningarna att berätta om våld skulle vara goda. Men även här är

berättelser om våld i huvudsak implicita och bygger på omnämmanden av kategorier (t.ex. 'ex') eller platser (t.ex. 'fängelse') på ett sätt som ger motparten möjlighet att förstå att det handlar om våldsutsatthet, utan att den som ringer säger det explicit.

Inom den samtalsanalytiska litteraturen har det också betonats att det finns en tendens hos professionella att bemöta berättelser om våld i nära relation på sätt som minimerar våldets betydelse eller på andra sätt gör det svårare att berätta. Det handlar till exempel om att beskrivningar av våld behandlas som en del av en generell relationsproblematik (Greatbatch & Dingwall, 1999) eller att fokus ligger på att ge service snarare än känslomässigt stöd (Tennent & Weatherall, 2019).

I Sverige har arbete med att utveckla rutiner för screening bland annat skett inom mödravården (Almqvist m.fl., 2019; Anderzen-Carlsson m.fl., 2018) och socialtjänsten (Nybom, 2014). Försäkringskassan har också utvecklat metodstöd för att fråga om våld i nära relation i sjukskrivningsärenden, vilket bland annat motiveras med att våldsutsatthet är förknippat med nedsatt arbetsförmåga (Försäkringskassan, 2018). När det gäller underhållsstödet lyftes risker relaterade till hot och våld fram av remissinstanser i samband med reformen. Men inför det nya regelverkets implementering utvecklades inte några tydliga rutiner för hur sådana frågor skulle hanteras av handläggarna i samtalen med föräldrar (Fernqvist, 2020).

Ett metodstöd för sådana samtal har dock, som tidigare nämnts, utvecklats av myndigheten i ett senare skede (se Försäkringskassan, 2022). I metodstödet slås det fast att det ingår i det generella uppdrag som tjänstepersoner i staten har att "stödja och ge information till personer som har erfarenhet av våld" (Försäkringskassan, 2022: 2). Det konstateras vidare att den som har erfarenheter av våld "kan vara fåordig och ha svårt att beskriva otryggheten hen känner" (Försäkringskassan, 2022: 8) men att underhållsstödshandläggare ska "ställa frågor om föräldrarnas relation till varandra och om det finns eller har förekommit våld" samt "informera föräldern om att eventuell våldsutsatthet kan utgöra särskilda skäl till fortsatt underhållsstöd" (Försäkringskassan, 2022:4). Även om en utgångspunkt i metodstödet är att handläggarnas uppgift är potentiellt svår ges begränsad vägledning i när i samtalet det är lämpligt att ta upp frågan om hot eller våld, hur handläggaren kan anpassa sina frågor till vad föräldern själv tagit upp och hur föräldrars berättelser bäst ska bemötas. Med utgångspunkt i den forskning som finns om sådana samtal kan det därmed finnas anledning att utveckla mer ingående riktlinjer och träningsinsatser för handläggare som arbetar med underhållsstöd – vilket det här kapitlet också kan ligga till grund för.

## **Explicita berättelser om hot och våld**

I studiens samlade data var det ovanligt att föräldrar som ringer till Försäkringskassan självmant tog upp att de utsatts för hot eller våld från den andra föräldern. I materialet fanns bara totalt elva exempel där en förälder explicit berättar att hen utsatts för hot eller våld. Exempel 4.1 nedan visar hur en sådan explicit beskrivning kan se ut (se även analysen av exempel 3.4 i föregående kapitel).

#### Exempel 4.1 (SSICS1886)

- 1 FK Det ska ju vara särskilda  
2 skäl till att det inte sk-  
3 till att det skulle fortsätta gå  
4 via oss.  
5 (1.2)
- 6 Mam Okej men då har jag särskilda skäl  
7 i såna fall för han har hotat mej  
8 förut så jag har polisanmält honom  
9 och det har också varit i situationer  
10 när pengar har varit inblandade.  
11 (0.4)
- 12 FK Okej.  
13 (1.7)
- 14 FK °Öhm°  
15 (4.4) ((skrivljud))
- 16 FK .Hhh  
17 (2.6) ((skrivljud))
- 18 FK Men då [ska vi  
19 Mam [Liksom om det inte räcker med att  
20 jag säger att jag inte vill de då (.)  
21 då måste jag framföra varför i  
22 sådana fall
- 23 FK Ja men precis för det är- det är ju att  
24 man måste ha särskilda [skäl
- 25 Mam [Hh
- 26 FK Eller ja alltså, men jag skriver in  
27 det (0.4) att att eh (0.4) att det  
28 är mm. föregått hot och att du vid- har  
29 polisanmält honom vid tillfälle

I exemplet nämner handläggaren att det ska finnas särskilda skäl för att få fortsatt underhållsstöd, men utvecklar inte vad detta rent konkret skulle kunna innebära. Det skulle kunna innebära att en förälder som inte själv har inblick i det förändrade regelverket inte får veta att det är viktigt att här berätta om eventuella erfarenheter av hot eller våld. I det här samtalet tycks dock mamman veta vad som räknas som giltiga skäl, då hon i sitt svar lyfter fram att barnens pappa har hotat henne. Hon belägger också detta genom att ange att det finns en polisanmälan och kopplar ihop de tidigare erfarenheterna med den risksituation som underhållsdiskussioner kan innebära genom att poängtera att hoten skett när ”pengar har varit iblandade” (rad 10). Handläggaren börjar dokumentera det mamman säger, varpå mamman lägger till en förklaring till varför hon berättar om våldet: ”om det inte räcker med att jag säger att jag inte vill det då (.) då måste jag framföra varför i sådana fall” (rad 19–22). Här behandlar mamman alltså sin egen berättelse om våld som något som behöver förklaras eller försvaras – hot och våld framställs därmed som något man inte tar upp om det inte är absolut nödvändigt.



## Vaga beskrivningar behandlas inte som berättelser om våld

Det var vanligt att föräldrar som inte vill att deras underhållsstöd ska övergå till underhållsbidrag anförde att det fanns en konflikt, att det rådde oenighet eller att de hade erfarenhet av att samarbete fungerat dåligt tidigare. Enligt det nya regelverket utgör sådana problem inte särskilda skäl och i enlighet med detta uppmanades föräldrarna att ändå försöka få till stånd en överenskommelse direkt med den andra föräldern och återkomma om det sedan skulle visa sig omöjligt. Exempel 4.2a nedan visar dock att sådana vagare beskrivningar av relationsproblem i själva verket kan anspela på erfarenheter av hot eller våld. Exemplet visar hur samtalet som diskuterades i föregående avsnitt (dvs. exempel 4.1) börjar, och bekräftar mammans inställning att berättelser om hot och våld sitter långt inne och snarare är det sista man anför. Liksom i många andra samtal i studien föransleds samtalet av att föräldern fått ett brev hem med meddelande om att underhållsstödet kommer att upphöra och att föräldrarna antas kunna sköta underhållet själva:

### Exempel 4.2a (ISSICS1886)

- 01 Mam °Precis° eh och det står där att eh  
02 (0.5) °°min°° dotters pappa och jag ska  
03 ta hand om det där själva och att det  
04 inte ska gå genom er längre.  
05 (0.4)
- 06 FK Ja,  
07 (1.1)
- 08 Mam °#Men jag tycker inte det#°  
09 (1.1)
- 10 FK Okej, nu ska vi se  
11 (2.6) ((skrivljud))
- 12 FK Eh men då ska vi se vad, vad är  
13 anledningen att du inte vill det då,  
14 (1.8)
- 14 Mam Eh anledningen till att jag inte vill  
15 det det är att eh .hhh #eh# när han och  
16 jag ska ha sådan kontakt #eh så  
17 fungerar det oftast inte#  
18 (0.7)
- 19 FK Okej,  
20 (1.4)
- 21 FK Ehm  
22 (2.8) ((skrivljud))
- 23 Mam Alltså han och jag ska ha så lite  
24 kontakt som möjligt, då blir det bäst  
25 (0.4)
- 26 FK £O(h)kej£ ((litet skratt))  
27 (0.9) ((skrivljud))
- 28 FK Öhm  
29 (44.8) ((skrivljud))
- 30 FK För det är ju det att- att har man skött  
31 betalningen till oss så så bör man ju

32 kunna betala till den andra  
33 föräldern,

Mamman börjar här med att ange att hon inte ”tycker” (rad 8) att hon och pappan ska övergå till underhållsbidrag. Detta är inte tillräcklig information för handläggaren som behöver skriva in en motivering i ärendet. Som svar på handläggarens fråga (på rad 12–13) förklarar mamman att det handlar om att det oftast inte ”fungerar” (rad 15–17). Medan handläggaren börjar skriva in informationen i ärendet lägger mamman till att de ”ska ha så lite kontakt som möjligt, då blir det bäst” (rad 23–24). Mamman är här tydlig i hur hon vill att deras ärende ska hanteras, men det skäl som anförs är inte på ett tydligt sätt i linje med vad som enligt lagstiftningen anses utgöra särskilda skäl. Följaktligen bemöter handläggaren inte heller mammans önskemål som tillräckligt för att hon ska få fortsatt underhållsstöd på basis av särskilda skäl, när hon på rad 30–33 förklarar att om pappan skött betalningen till Försäkringskassan bör han kunna sköta betalningen direkt till mamman. Handläggaren skriver ändå ner önskemålet och motiveringen till detta:

#### Exempel 4.2b (ISSICS1886)

25 FK Men jag skriver i alla fall ner det här  
26 att att eh du vill ha så lite kontakt  
27 (.) med honom som möjligt och att det bara  
28 (0.5) blir dumt om ni har för mycket (.) kontakt  
29 (1.4)  
30 Mam Ja alltså jag menar våran dotter är åtta år  
31 i sommar och det är tio år kvar #tills hon blir  
32 arton så det är alldeles för lång °tid att°#  
33 (1.4)  
34 ? .hh  
35 (0.4)  
36 FK [Mm  
37 Mam [Det är för lång tid som det kan gå fel på  
38 °#Om du förstår vad jag [menar#°  
39 FK [Mm, .Hh men är  
40 det så till exempel att att vi beslutar att  
41 han ska betala direkt till dej och inte  
42 gör det (.) då har du ju fortfarande  
43 möjlighet att få via Försäkringskassan,

Handläggarens formulering av vad hon kommer skriva in i ärendet gav mamman möjlighet att förtydliga eller lägga till om det är något mer som hon tycker bör stå där (jfr Monteiro, 2016). Tillägget att hon kommer att ha underhåll i tio år till och att ”det är för lång tid som det kan gå fel på” (rad 37) är dock fortfarande vagt på så sätt att mamman inte specificerar *vad* som kan gå fel och på vilket sätt. Även om detta inte nödvändigtvis utesluter en våldsproblematik är det heller inte uppenbart här att mamman anspelar på en sådan. Handläggaren hanterar inte heller mammans argument som ett tecken på att det skulle förekommit hot eller våld, utan knyter i sitt svar istället an till problem med betalningen (jfr kapitel 3 och 6). Genom att lyfta fram ett scenario där underhållsstödet trots mammans protester dras in flaggar hon

för den möjligheten och betonar de konsekvenser som detta antas kunna ha för mamman: att pappan ändå inte betalar och att mamman då får vända sig till Försäkringskassan igen. Handläggaren behandlar med andra ord mammans problem som i första hand ekonomiskt, snarare än relaterat till en situation präglad av möjligt hot eller våld. Detta är anmärkningsvärt mot bakgrund av analysen i föregående avsnitt, där vi såg hur mamman längre fram i det aktuella samtalet berättar att "han har hotat mej förut" (se exempel 4.1, rad 7–8). Exemplet illustrerar därmed hur vaga beskrivningar av en konfliktfylld relation i själva verket *kan* anspela på allvarliga problem som inkluderar hot eller våld.

Följande två utdrag från samtalsmaterialet ger ytterligare exempel på hur föräldrars beskrivningar av relationsproblem med den andra föräldern är vaga på så sätt att de skulle kunna inbegripa en våldsproblematik, men kan också vara uttryck för 'normala' konflikter efter en separation. I båda exemplen gör boendeföräldern (i båda fallen är dessa mammor) motstånd mot indragning av deras underhållsstöd.

#### Exempel 4.3 (ISSICS1834)

- 19 Mam ↑~Och jag- Jag kan inte prata med honom,  
 20 Det går inte, Vi kan inte släppa in en- en  
 21 #lilltå i familjen här.#~ .shih  
 22 FK [ Nej  
 23 Mam [~Från (0.3) det hållet.~  
 24 FK °Nej, okej,°  
 (1 min 46 sek uteslutna)  
 25 FK Att ni behöver liksom inte ha någon kontakt  
 26 med varandra, öh för han kan ju swisha ö-  
 27 pengar över till ditt konto  
 via ditt  
 28 telefonnummer exempelvis,

#### Exempel 4.4 (ISSICS2020)

- 01 Mam Nej han bara bråkar så det går ju  
 02 inte att komma överens  
 med honom.  
 03 (1.0)  
 04 Mam Om ni lägger liksom beslut i hans  
 05 händer så kommer han  
aldrig betala  
 06 ens en slant .HH Han pratar ju  
 07 inte med sin son,  
 08 FK Nej [men  
 09 Mam [Bara för att  
 10 FK Ja (0.5) har du någon kontakt med honom,  
 11 Mam Aldrig  
 12 FK Nej okej. .Hh Men om vi förmedlar  
 13 ditt kontonummer till honom och han  
 14 sätter in pengar till dej, skulle det

I exempel 4.3 beskrivs en situation där mamman inte ”kan prata” med pappan (rad 19) – en situation där även barnen inkluderas: de kan inte ”släppa in en lilltå” (rad 20–21). Av transkriberingen framgår att mamman låter som att hon gråter när hon pratar (~ betecknar en darrig röst, # en knarrig röst, pilen ett höjt tonläge och ’.shih’ en så kallad blöt inandning eller snyftning). Upprördheten, betoningen på ’kan’ och bildspråket (där ’släppa in en lilltå’ kan syfta på att få in en fot innanför dörren eller att om man ger någon ett ’lillfinger’ så tar de hela handen) ger sammantaget bilden av en situation som upplevs som väldigt problematisk och där vidare kontakt skulle kunna få problemen att eskalera. Vi ser dock att handläggaren inte hanterar detta som möjligt våld – inga följdfrågor ställs om detta, utan istället uppmuntrar handläggaren mamman att acceptera underhållsbidraget som en lösning och minimerar betydelsen av den kontakt som föräldrarna då måste ha med varandra (se även nästkommande kapitel).

I exempel 4.4 beskriver mamman på ett liknande sätt en svår situation där pappan ”bara bråkar” (rad 1). Hon utvecklar vidare: om Försäkringskassan lägger beslut om underhåll i hans händer ”så kommer han aldrig betala ens en slant”. Även om ordet ’bråkar’ är tvetydigt (det kan känneteckna en ömsesidig konflikt men används ibland just för att tona ner betydelsen av våld, jfr Brännvall, 2016) lyfter mamman här fram ett uteblivet framtida underhåll som en medveten handling från pappans sida, vilket antyder ett potentiellt ekonomiskt våld (se vidare kapitel 6). Liksom i det föregående exemplet hade detta kunnat föranleda vidare frågor från handläggarens sida gällande möjligt våld, men istället föreslår handläggaren att Försäkringskassan ska förmedla mammans kontonummer till pappan så att han ska kunna sätta in pengar direkt till henne.

Som exemplen visat tenderade handläggarna i de inspelade samtalen generellt att *inte* hantera beskrivningar av konflikter och samarbetssvårigheter som indikationer på en möjlig våldsproblematik, då de inte ställde utforskande frågor eller med självklarhet skickade vidare ärendet till särskilda utredare. Det finns därmed en risk för att föräldrar med erfarenheter av våld, som inte är medvetna om vikten av att det framkommer eller som tycker att det är alltför svårt att prata om, hamnade i en situation där de uppfattade att de behövde välja mellan kontakt med förövaren och att stå helt utan underhåll. Sådana ärenden kan utgöra en del av det mörkertal som Inspektionen för socialförsäkringen (2019:150) konstaterar finns, där vissa barn och boföräldrar som inte får något underhåll från den bidragsskyldiga föräldern ändå inte ansöker om underhållsstöd på nytt och därigenom försvinner ur statistiken.

## Att fråga om våld

I och med att våldsutsatta sällan självmant berättar om sina erfarenheter är det viktigt att organisationer som kommer i kontakt med denna grupp utvecklar metoder för att identifiera sådan utsatthet. Forskning visar att våld oftare kommer fram i fall där professionella ställer frågor om det (Dagher m.fl., 2014). Klienter är också positiva till att sådana frågor ställs (Almqvist

m.fl., 2018). Det är dock vedertaget svårt att fråga om våldsutsatthet, även i yrkesgrupper med utbildning inom våld i nära relationer (Lundberg & Stranz, 2019). Detta kan vara en anledning till att professionella inte alltid ställer sådana frågor, även om riktlinjer finns om att de ska göra det. Det är överlag lättare att fråga om våld när frågorna är en del av ett större frågebatteri, men sådana 'checklistefrågor' är samtidigt associerade med färre berättelser om våld (Lindhorst m.fl., 2008). Även frågor som uttryckligen kategoriserar personen som 'våldsutsatt' ger generellt färre våldsbeskrivningar och frågor som visar upp ett antagande att våld *inte* föreligger resulterar i mindre utsträckning i berättelser om våld (Lindhorst m.fl., 2008).

För att kunna se hur väl olika sätt att fråga om våld fungerar i praktiken är det nödvändigt att undersöka faktiska exempel från riktiga samtal (Flinkfeldt, Tegler & Iversen, 2022). Eftersom handläggarna vid den tidpunkt när underhållsstödsreformen sjösattes inte rutinmässigt frågade föräldrar om möjligt våld, och i liten utsträckning frågade på indikation, finns alltför få exempel för en sådan empirisk undersökning. Den ringa förekomsten av frågor om våld i samtalsmaterialet är i sig anmärkningsvärt, eftersom risker för föräldrar med erfarenhet av hot och våld hade lyfts fram i samband med reformen och det bör därför ha funnits en medvetenhet om detta inom organisationen.

I det här avsnittet kommer vi att titta närmare på de två (sic!) exempel som finns i materialet, där handläggare ställer frågor som anknyter till möjligt våld.<sup>3</sup> I exempel 5 har mamman berättat att pappan inte betalar som han ska, men tillstår att de haft kontakt. Handläggaren frågar då hur deras relation är:

#### Exempel 4.5 (ISSICS2084)

- 01 FK .Hh Och hur är eran (.) relation?  
02 (2.1)  
03 Mam Öh ja vad ska man kalla det? Normalt eller?  
04 Jag vet inte.  
05 FK Nej. Nej.  
06 Mam Det är väl en (.) ja  
07 (0.7)  
08 FK °°(haft?)°° Ni [kan  
09 Mam [.Hhh  
10 FK prata med varandra i alla fall.  
11 Mam Ja det kan vi göra.

I Försäkringskassans metodstöd för att fråga om hot och våld (Försäkringskassan, 2022:4) framgår det att handläggaren "ska ställa frågor om föräldrarnas relation till varandra" och rådet ges att använda öppna

---

<sup>3</sup> Utöver dessa finns frågor som är vagare med avseende på relationsproblem, till exempel den fråga som handläggaren ställer rad 12-13 i exempel 2b ovan, där hon frågar: "va:, e anledningen att du inte vill de då". Sådana frågor kan från handläggarens sida ses som våldsrelaterade då de öppnar upp för sådana beskrivningar, men den förälder som inte på förhand vet att detta är relevant kommer inte nödvändigtvis att uppmuntras att berätta om våldserfarenheter.

frågor (2022:10). Frågan i exempel 4.5 är således formulerad i linje med detta och trots att handläggaren inte nämner våld ger frågan möjlighet för mamman att fritt beskriva relationen till pappan, där en möjlig våldsproblematik skulle vara relevant att nämna. Den långa tystnaden som följer visar dock hur mamman behandlar frågan som problematisk, vilket ytterligare förstärks av mammans fördröjande inledning och frågande ”vad ska man kalla det” (rad 3). I linje med vad annan samtalsanalytisk forskning om öppna frågor i institutionella sammanhang tycks alltså handläggarens fråga vara svår att svara på (jfr Ekström & Thunman, 2022). Det kan hänga samman med att den öppna utformningen medför en otydlighet i vilken slags information som efterfrågas och hur detaljerad den bör vara, men det kan också handla om det känsliga ämnet. Vi kan konstatera att mamman till slut, om än något frågande, kännetecknar relationen som ’normal’, men exakt vad det innebär är inte uppenbart. Hon börjar utveckla svaret (rad 6), men avbryter sig och handläggaren följer upp med en fråga som innebär ett förtydligande: ”Ni kan prata med varandra i alla fall” (rad 8–10). Här väljer handläggaren att tolka mammans svar som att kontakt är möjlig – och att det därmed vore rimligt att föräldrarna själva sköter underhållet. Osäkerheten i mammans svar utforskas därmed inte närmare, utan handläggaren väljer ett minimalt mått på att relationen inte innehåller sådana element som skulle kunna utgöra särskilda skäl för fortsatt underhållsstöd – att föräldrarna kan prata med varandra. Detta utesluter dock i sig inte en våldsproblematik.

Till skillnad från den första frågans utformning (öppen) formuleras den uppföljande frågan så att den kan besvaras med ja eller nej. Den är dock inte neutralt utformad, utan främjar snarare ett jakande svar (jfr Flinkfeldt, Parslow & Stokoe, 2021; Raymond, 2003). Det gör det svårare för mamman att svara nej på frågan eller att nyansera frågans antaganden (att det faktum att man kan prata med varandra innebär att det inte förekommer svåra konflikter, våld eller hot). Båda frågornas är därmed utformade på sätt som motverkar, snarare än främjar berättelser om en eventuell våldsproblematik.

Vi observerar ett liknande mönster i det andra exemplet nedan. Här ringer en mamma in med en ”vädjan” (rad 1) att inte behöva övergå till underhållsbidrag i direkt samarbete med den andra föräldern:

#### Exempel 4.6a (ISSICS1875)

01 Mam Eh (0.2) Och där har jag en vädjan  
 02 att (0.6) inte (0.2) #göra  
 så.#  
 03 (0.7)  
 04 FK Okej? Men då ska vi se här  
 nu då  
 05 (6.5)  
 ((skrivljud))  
 06 Mam Det har varit jättestruligt med- #med#  
 07 Viktors pappa, Alltså så för  
min  
 08 skull. Eller för Viktors  
 #skull

Mammans motivering av sin vädjan – att det varit ”jättestruligt” (rad 6) – maximerar problemen men är samtidigt vag rörande vari de består. I och med att hon för in barnets perspektiv synliggör hon dock problemen som något som sträcker sig bortom en föräldrakonflikt. Handläggaren börjar skriva in det mamman säger i ärendet, och frågar sedan efter det ”särskilda skälet” (rad 23):

#### Exempel 4.6b (ISSICS1875)

(9 rader uteslutna)

18 (0.6)  
 19 FK Okej. (0.5) Men- .hhh Då  
 ska vi se  
 20 Men- J- jag skriver in det. Men-  
 21 Men v[ad är d-  
 22 Mam [Mm  
 23 FK Vad är särskilda skälet då eller  
 hur  
 24 ska man säga,  
 25 (1.0)  
 26 FK .Hhh Anledning[en till att  
 27 Mam [För att det  
 eh  
 28 FK du inte vill att han ska  
 betala  
 29 direkt

Liksom i exempel 4.5 ser vi att mamman inte svarar direkt, vilket indikerar att handläggarens fråga är problematisk. Handläggaren förtydligar därefter vad hon är ute efter för slags svar: hon vill veta varför mamman ”inte vill” att pappan ska betala direkt. Mamman svarar att pappan inte kommer att betala, men lyfter också fram pappans ilska (”han är jättearg”):

#### Exempel 4.6c (ISSICS1875)

30 (1.4)  
 31 Mam Nej men ja, han kommer inte göra det  
 32 till slut. Jag vet det.  
 33 (0.5)  
 34 FK [ Okej,  
 35 Mam [Och han  
 36 (.)  
 37 Mam Alltså han är jättearg för det här.  
 38 (0.8)  
 39 Mam För att jag har underhållsstödet.  
 40 (0.3)  
 41 FK Okej?  
 42 (0.9)  
 43 Mam Ehm (0.4) och skriver eh sms

44 (0.2) till mej att #öh# att jag tar  
 45 hans pengar och så.  
 46 (0.9)  
 47 Mam För att Viktor inte bor där.  
 48 (0.3)  
 49 Mam Eh  
 50 FK Okej?  
 51 (0.6)  
 52 Mam Så att- det är lite så

Mammans beskrivning av pappans ilska rörande underhållet öppnar upp för att det handlar om en ovilja snarare än en oförmåga att betala.

Handläggarens svar ("Okej" på rad 41) uppmuntrar mamman att berätta mer, vilket hon gör: han skriver otrevliga sms, vilket skulle kunna vara en form av trakasserier. Avslutningen "lite så" (rad 52) ramar in detta som ett exempel bland andra när det gäller pappans beteende. Även om mamman inte själv klassificerat sina erfarenheter som våld finns alltså anledning att utforska detta vidare, vilket handläggaren i det här fallet också gör genom att fråga om pappan hotar mamman:

#### Exempel 6d (ISSICS1875)

54 (0.5)  
 55 FK Ja (0.4) .hh Men, men han hotar  
 56 dej inte. Utan ha- det är mer att han är  
 57 arg eller,  
 58 (0.9)  
 59 Mam .Hh (.) Alltså han är ju jättearg. Men  
 60 det är ju så här att han har ju #eh#  
 61 alkoholproblem. (.) eh  
 Tobias,  
 62 (0.4)  
 63 FK Ja okej,

Den första delen av handläggarens fråga "men han hotar dej inte" tar fasta på en möjlig våldsproblematik men är liksom den uppföljande frågan i exempel 5 en så kallad deklarativ fråga, som är utformad på ett sätt som främjar ett visst svar. Här handlar det om att det finns ett antagande inbyggt i frågan att pappan *inte* hotar mamman (jfr Flinkfeldt, Parslow & Stokoe, 2021; Raymond, 2003). Den andra delen av frågan "det är mer att han är arg eller" (rad 56-57) har en liknande struktur och ger uttryck för antagandet att svaret på frågan kommer vara 'ja'. Här behandlas vidare våld och ilska som skilda saker snarare än något som kan hänga ihop. Sammantaget behandlar handläggaren en våldsproblematik som möjlig, men i sättet som hennes frågor är utformade finns antaganden som inte uppmuntrar till sådana berättelser. Mammans svar bekräftar också det problematiska i detta: liksom i de tidigare exemplen är svaret markant fördröjt och det inleds med "Alltså" (rad 59), vilket sannolikt fyller en liknande funktion som "well" på engelska i att rama in ett svar såsom i strid med frågans antaganden (Schegloff &



Lerner, 2009).<sup>4</sup> Viktigast är kanske att mamman i och med detta inte tydligt svarar ja eller nej på frågan. Den grammatiska utformningen stämmer på så sätt inte överens med frågan, vilket är ett sätt att göra motstånd mot frågans antaganden (Raymond, 2003). Huruvida hot eller våld föreligger i det här fallet får vi dock inte veta, eftersom handläggaren dokumenterar utan att ställa fler frågor och sålunda lämnar detta till den handläggare som sedan ska utreda ärendet att ta reda på.

## Avslutande diskussion

Vår analys i det här kapitlet har pekat på en rad mönster, bland annat att tal om hot och våld generellt sett var ovanligt i samtal till kundcenter vid den tidpunkt när underhållsstödsreformen sjösattes. Handläggare ställde inga rutinartade frågor om hot eller våld och även i samtal där föräldern beskrev problem på ett sätt som skulle kunna tyda på en våldsproblematik utforskades möjligt våld påfallande sällan. Det innebar att en förälder som i vagare termer anspelade på våldserfarenheter mycket sällan gavs stöd i att berätta mer. Detta kan ha gjort att vissa erfarenheter av hot och våld överhuvudtaget inte kommit fram till Försäkringskassan och att rätten till underhållsstöd på så sätt undergrävts. Dessa fynd är i linje med annan forskning om hur våld i nära relation tas upp och hanteras i olika institutionella sammanhang. I materialet finns vidare enbart två exempel på hur handläggare ställer frågor om våld. I inget av dessa samtal formulerar sig handläggaren på ett sådant sätt att det stimulerar till sådana berättelser.

Det förekommer i flera fall i materialet att föräldrar som ringt till kundcenter för att invända mot en övergång till underhållsbidrag uppmuntras att ändå prova, utan att möjligt våld utforskas. I dessa samtal fanns ingen hörbar dokumentation av föräldrarnas argument eller tecken på att ärendet fördes över till de särskilda utredarna. Eftersom våra resultat visar att vaga beskrivningar av relationsproblem *kan* inrymma en våldsproblematik som inte framkommer på en gång innebär det att det finns en risk att föräldrar med erfarenhet av hot och våld vid den här tidpunkten bedömdes på felaktiga grunder och blev av med sitt underhållsstöd. Det behövs uppföljande forskning som undersöker i vilken utsträckning så faktiskt skedde.

Givet studiens slutsatser med avseende på prat om våld är det viktigt att åter poängtera att Försäkringskassan under de år som förflutit sedan reformen har utvecklat ett metodstöd om hur handläggare ska hantera våld i nära relation inom underhållsstödet. Studien fångar inte upp den utvecklingen och mycket tyder på att möjligt våld i större utsträckning utforskas i samtal om underhållsstöd idag (se vidare rapportens avslutande kapitel). Huruvida det är så är en angelägen fråga för vidare forskning. I nästa kapitel utvecklar vi analysen av hur de nya underhållsstödsreglerna inneburit en återaktualisering av hot, våld eller konflikter för att föräldrar med sådana erfarenheter ska kunna få tillgång till underhållsstöd via Försäkringskassan.

---

<sup>4</sup> Detta kallas inom samtalsanalysen för ett disprefererat svar, se vidare Iversen & Flinkfeldt, 2022.

# Reformens effekter: återaktualisering av våld och konflikt

Som nämndes i kapitel 2 skedde många av samtalen i vårt material efter att föräldern fått ett informationsbrev från Försäkringskassan om att underhållsstödet som följd av regeländringen skulle upphöra. I tidigare kapitel diskuterade vi bland annat hur handläggare i sådana samtal förklarade regelverket med betoning på samarbete och kontakt mellan föräldrarna. Vi lyfte också fram de ekonomiska konsekvenser ett sådant fokus kan ha i de fallen där ett samarbete inte fungerar. En anledning till att underhållsbidrag *inte* fungerar kan vara förekomst av våld eller svåra konflikter, vilket är vårt fokus i detta kapitel. Genom att undersöka hur föräldrar beskriver sin situation med avseende på sådana problem ger kapitlet därmed inblick i regelverkets *konsekvenser*. Samtalsutdragen som presenteras i kapitlet har genomgått en tematisk analys, vilket innebär att vi undersökt innehållet i föräldrarnas beskrivningar av sin situation (se kapitel 2 för en mer utförlig beskrivning). I jämförelse med de språkligt detaljerade samtalsanalyserna av samspelet mellan förälder och handläggare i de två föregående analyskapitlen ger analysen i detta och i nästa kapitel därmed en överblick av de erfarenheter som föräldrar har, särskilt i relation till reformen. Analysen synliggör på så sätt vad föräldrar behandlar som relevant och meningsfullt att berätta om för Försäkringskassan och visar också upp den komplexa problembild som handläggare möter i sitt arbete.

Kapitlet baseras på tidskriftsartikeln *'And all Hell Broke Loose': How Child Maintenance Regulations Contribute to Re-actualizing Intimate Partner Violence between Separated Parents in Sweden* (Tegler et al., 2022).

## **Återaktualisering, våld och konflikt**

Kapitlet belyser hur underhållsstödsreformen bidragit till att erfarenheter om våld och konflikt åter gjort sig påmindra för föräldrarna. Vi använder oss av begreppet *återaktualisering* för att illustrera hur detta tar sig uttryck. Återaktualisering kan dels handla om att de ändrade bestämmelserna om underhållsstöd utlöst aggression och våldsamma handlingar. Men det kan även användas för att beskriva den oro och stress föräldrar i det insamlade materialet – uteslutande mödrar – ger uttryck för när det gäller att behöva samarbeta med barnets andra förälder. Återaktualisering i termer av oro för vad som kan komma att ske har i tidigare forskning beskrivits som eftervåld (se t.ex. Brännvall, 2016), vilket innebär att våldet behöver hanteras av den utsatta parten även efter det att våldshandlingarna upphört och att det därför kan vara av mindre relevans vilken tidsrymd som föreligger mellan våldshandlingarna och förälderns kontakt med Försäkringskassan. Tidigare forskning har konstaterat att arrangemang rörande vårdnad och umgänge med barn efter separation, där överenskommelser om underhåll kan ingå,

kan bli en konfliktyta som medför risker för både föräldrar och barn (James-Hanman & Holt, 2021; Eriksson, 2003).

I analysen diskuterar vi återaktualisering med avseende på både våld och konflikt. Det är viktigt att understryka distinktionen mellan dessa begrepp, eftersom särskilt betydelsen av våld i nära relation riskerar att förminska genom att beteckna det som bråk eller konflikt. Med ”våld” avses här handlingar som i något avseende grundade i ett ojämlikt maktförhållande medan ”konflikt” avser en situation där parterna är oense i särskilda frågor. Eftersom det sedan reformens implementering kan sägas ingå i arbetsuppgifterna för Försäkringskassans handläggare att avgöra vilka situationer som sorterar under respektive begrepp har även vi som forskare behövt förhålla oss till hur särskiljandet mellan våld och konflikt ges mening i dessa samtal. Detta ska inte förstås som att vi definierat de händelser som beskrivs som uttryck för antingen våld eller konflikt – snarare undersöker vi hur själva framställningen av dem sker i samtalen och hur deltagarna själva hanterar spänningen mellan dem.

## **Underhåll och återaktualisering av våld – en tematisk analys**

I det här avsnittet presenteras fyra centrala teman som på olika sätt synliggjorde hur reformen kunde leda till återaktualisering av våld och hot i någon mening. I den första delen illustreras hur samtal om underhåll, eller det förväntade samarbetet mellan föräldrar kunde medföra att tidigare våldserfarenheter kom upp till ytan och behövde hanteras. I den andra delen utforskas hur reformen aktualiserade eller förvärrade redan existerande samarbetssvårigheter och i den tredje delen diskuteras hur hanteringen av underhåll kunde utgöra en arena för ekonomisk kontroll. Den avslutande delen handlar om hur ekonomisk skötsamhet kunde användas strategiskt för att utöva kontroll över boföräldern.

### **Samtal om underhållsstöd gör att tidigare våldserfarenheter behövde hanteras**

Detta tema handlar om att den inringande föräldern kunde beskriva det förväntade samarbetet med barnets andra förälder, eller kontakt överlag, som en potentiell fara. Föräldrarna i materialet kunde uttrycka oro och rädsla inför vad de ändrade reglerna skulle kunna leda till, eller gråta i samband med att de framförde invändningar mot förestående kontakt och samarbete. I några fall hade själva informationsbrevet från Försäkringskassan gett upphov till situationer som uppfattades som våldsamma, men i de flesta fall var det föräldrarnas beskrivningar av oro och rädsla som ledde oss till att definiera samtalen som uttryck för återaktualisering. I vårt material var det uteslutande mödrar som formulerade sådana farhågor och i samband med det kunde tidigare erfarenheter av hot, våld och trakasserier nämnas, vilket ligger i linje med tidigare forskning om separationsvåld (James-Hanman & Holt 2021; Brännvall, 2016). Det är därför rimligt att anta att kontakt i samband med överenskommelser rörande underhåll kan vara riskabel för en del föräldrar.

Nedanstående utdrag är ett exempel på en relation med inslag av hot och våld. Det kommer från ett samtal där boföräldern – mamman - uttrycker oro för att samarbetet inte kommer att fungera:

**Exempel 5.1** (ISSICS2179)

- 01 FK Alltså så här är det ju, det finns ju  
02 en ny lag där vi då säger att att man ska  
03 [försöka få föräldrar  
04 Mam [ Sen så-  
05 FK Ja men precis, att man ska försöka få  
06 föräldrarna att sköta  
07 Mam Ja  
08 FK att sköta det själva. Men ingenting som  
09 vi tvingar er till att göra.  
10 (0.2)  
11 Mam Nej och det vill inte jag.  
12 FK Nej.  
13 (1.2) ((skrivljud))  
14 FK Men då [skriver jag  
15 Mam [Jag har eh varit på gränsen att  
16 polisanmäla för att det har varit-  
17 Jag har fått hot och nattliga samtal. Men det  
18 gynnar inte våran dotter just nu. Så att eh  
19 (1.4)  
20 Mam Ja #eh#  
21 (2.4) ((skrivljud))  
22 Mam Det är andra gången han skriver om mej  
23 till våran dotter och kuratorn på skolan  
24 ska väl ta det här så småningom men det  
25 FK Ja okej. Ja  
26 (2.0) ((skrivljud))  
27 Mam Hon far ju illa av det  
28 FK Ja men [precis  
29 Mam [Och det blir bara värre

Liksom vi såg i föregående kapitel förklarar handläggaren det nya regelverket med betoning på föräldrarnas egna ansvar, men öppnar upp för möjligheten till underhållsstöd via Försäkringskassan. Trots att handläggaren inte specificerar kriterierna för detta utvecklar mamman sina skäl med avseende på hot: hon har ”fått hot och nattliga samtal” (rad 17) och situationen är problematisk för dottern. I ljuset av en eskalerande hotbild framstår underhållsbidrag utan inblandning från Försäkringskassan som en problematisk lösning.

Även om föräldern i exemplet ovan lyfter fram hot och potentiellt våld i explicita termer är det generellt sett vaga beskrivningar som dominerar i materialet, vilket överensstämmer med vad som framkommer i andra studier av hur våld formuleras i institutionella samtal (se t.ex. Greatbatch & Dingwall, 1999; Rober, Eesbeek & Elliott, 2006; Tennent & Weatherall, 2019). Den framtvingade kontakten beskrevs i samtalen till exempel som

”oklok” eller något som ”inte kommer att fungera”. Sådana vaga beskrivningar var vanligt förekommande men hanterades endast i undantagsfall som möjligt våld av handläggarna. Handläggarna förhöll sig sällan till en våldsproblematik genom att exempelvis ställa följdfrågor (se föregående kapitel).

Sammanfattningsvis finns i våra data tydliga indikationer på att reformen i några fall har återaktualiserat rädsla för fysiskt och/eller psykiskt våld, och i några fall tycks även reformens krav på kontakt och samarbete lett till våldsamma handlingar.

### Reformen aktualiserade eller förvärrade samarbetssvårigheter

Ett närbesläktat tema handlar om problem vad gäller möjligheten att samarbeta och komma överens. I många fall har flera år passerat utan kontakt och föräldrar uppgav att en förnyad kontakt skulle innebära problem. Precis som i föregående avsnitt så var beskrivningarna av relationen ofta vaga. Det står klart att relationen i någon mån varit konfliktfylld och föräldrarna kunde använda ord som ”infekterad” eller ”ansträngd” för att beskriva den, men vad detta bestod i mer konkret undersöktes sällan närmare av handläggarna. Även här framgick att föräldrarna kunde bli känslomässigt påverkade av att tala om situationen och av att behöva initiera samarbete. Det väckte frågor kring i vilken utsträckning sådana upplevelser hade att göra med problem att komma överens i mer vardaglig mening, eller om det i själva verket kunde handla om återaktualisering av våld i någon form. I båda fallen står det dock klart att reformens krav på kontakt och samarbete kunde synliggöra problem som finns i relationen.

I utdraget nedan framgår att boendeföräldern – mamman – inte bara ser problem med ett framtida samarbete, utan att det också påverkar henne negativt i stunden:

#### Exempel 5.2 (ISSICS1834)

01 Mam Jag har precis fått ett eh brev idag,  
02 ehm och det var undertecknat av  
03 en annan kollega till dej men hon hade  
04 gått för dan,  
05 FK Okej?  
06 Mam Eh och det gällde underhållsstöd  
07 (1.2)  
08 FK Ja?  
09 (0.8)  
10 Mam Eh[m  
22 FK [Vad står det i brevet,  
23 (1.0)  
24 Mam Ja, hh. det står att hgh ↑↑~°Åh förlåt↑↑~  
25 (0.6)  
26 Mam °°h. h. .hhh°° ↑↑~Det står att jag .sHHh

27 Alltså man ska komma överens med den andra  
 28 föräldern trots att jag har ensam vårdnad  
 29 om #barnen# och det går inte.↑↑~.hh  
 30 [↑↑~Alltsåhh~  
 31 FK [Nej okej,  
 32 (0.4)  
 33 Mam ↑↑~Jag vet inteHHh vad jag ska göHHhra  
 34 med det .hhh ↑↑~För jag har haft ensam  
 35 vårdnad i ett och ett halvt år, och vi  
 36 har inte pratat med varann ~och barnen  
 37 har inte sett honom på den tiden och  
 38 .shih och han har hela tiden hävdat att  
 39 han vill inte betala för han tror att jag  
 40 sitter och skär i- .hh (.) #skär i guld  
 41 med (0.5) smörkniv ungefär#~

Utöver mammans beskrivning av frånvaro av kontakt och samarbetssvårigheter framkommer också att pappan ”inte vill betala”. Med tanke på hur situationen ramas in i övrigt är det möjligt att beskrivningen rymmer något mer än svårigheter att komma överens; det skulle till exempel kunna vara ett uttryck för ekonomiskt våld. Särskilt anmärkningsvärt är mammans gråt, som är markerad i transkriptet mellan rad 24 och rad 41 (pilarna markerar en gällare röst, gradtecknen en tyst röst, ~en darrig röst, £ en knarrig röst och ‘h’ i olika konfigurationer visar inandning, utandning och vad som låter som snyftningar). Utan att gå in på vad gråten fyller för funktion i samtalen och hur den bemöts kan vi konstatera att mamman visar upp en stark känslomässig respons inför situationen. Varken mamman eller handläggaren behandlar dock situationen som potentiellt våldsam, utan handläggaren går vidare med att uppmuntra till samarbete genom att hävda att direktbetalningar inte behöver innebära kontakt. Hur ”kontakt” definierades i samtalen, och att också banköverföringar kan betraktas som indirekt kontakt, kommer vi att återkomma till i kapitel 6.

### Underhåll som en arena för ekonomisk kontroll

Som tidigare nämnts är ekonomisk maktutövning en form av våld i nära relation, och vi kommer kapitel 6 åt en analys av uttryck för ekonomiskt våld i de undersökta samtalen. Vi ska dock uppehålla oss vid det även i samband med återaktualisering av våld och konflikt, eftersom det tydligt framkom att föräldrar kunde se en övergång till underhållsbidrag som problematisk då stressen inför (förmodat) uteblivna betalningar antogs leda till en ekonomiskt ansträngd situation. Den betalningsskyldiga föräldrarnas bristande betalningsförmåga eller betalningsvilja blev därmed en form av ekonomisk kontroll, även om detta inte nödvändigtvis behövde utgöra ett strategiskt handlande med sådana intentioner.

I många fall framkom att oron var grundad i tidigare erfarenheter av att olika överenskommelser inte har fungerat, vilket framhölls som en tydlig indikation på att det inte heller kommer fungera framgent. I flera samtal var det också tydligt att boföräldrar anpassade sig till att överenskommelser inte

fungerar, och försökte hitta strategier för att klara sig ändå. För många tycktes underhållsstöd via Försäkringskassan ha varit en sådan strategi eftersom kontakt och försök till samarbete med den andra föräldern, fram till reformen, då kunde vara obefintliga.

Flera mammor i de samtal vi analyserat framhöll hur de försökt anpassa sig och inte ställa till med besvär för den betalningsskyldiga föräldern i hopp om att få arrangemangen att fungera. I samtalet nedan ringer en mamma in och redogör för hur de ändrade bestämmelserna för underhåll medfört en utökad kontakt, och även om det i detta utdrag inte direkt förekommer uttryck för våld finns indikationer på att situationen är obekvämt för henne:

### Exempel 5.3 (ISSICS2211)

- 01 Mam Ja för att han säger ju att han har ju  
02 betalt in pengar till er och eh så  
03 måste han få tillbaka dom här pengarna  
04 för att sen kunna flytta till mej.  
05 Så att jag har inte fått nåt underhåll,  
06 (0.5)
- 07 FK Okej.  
08 (0.3)
- 09 Mam Det är det som är. Eh och så ringde han  
10 och så tyckte han ”oj oj oj nu har det  
11 blivit fel här”. Och det har ju varit så  
12 när vi skötte det själva så var det så  
13 där att .Hh det blir (.) ofta fel.  
14 (0.3)
- 15 Mam .Hh [då är  
16 FK [Ja
- 17 Mam Eh det var ju därför jag ville ha det  
18 via Försäkringskassan och eh nu vet  
19 ju inte jag hur mycket han ligger på,  
20 och ringer er och liksom för att se till  
21 att få i gång det .h eller om han bara  
22 maskar för att- ja som sagt var det-  
23 Vi har inte jättebra  
24 (0.7)
- 25 FK Mm
- 26 Mam kommunikation. så att .Hhh eh det  
27 satte ju mej på pottkanten. Ska jag  
28 vara snäll och ge honom en chans och  
29 vänta eller  
30 (1.1)
- 31 Mam Vad gör jag, (0.6) hh (0.9) För jag  
32 sitter ju utan dom pengarna så att säga.  
33 FK Ja precis.

Här finns utrymme för tolkningar av pappans handlingar som medvetna, till exempel i rad 21-23. I några samtal betonades också skillnaden mellan att

betala till en myndighet och betala direkt till sin ex-partner, där förmågan att uppfylla det förstnämnda inte nödvändigtvis indikerar att direktbetalning kommer fungera (se även Fernqvist, 2020):

#### Exempel 5.4 (ISSICS2084)

- 01 Mam Det blir liksom att han kanske (.)  
02 #ja# (0.7) #ringer och säger att#  
03 ”jag kan inte betala nu kan jag betala sen”  
04 eller (0.5) ja (0.4) inte lägger in  
05 pengarna så att .Hhh jag vill att det är  
06 Försäkringskassan som håller i det,  
07 (1.6)  
08 Mam För att hh betalar han till Försäkringskassan  
09 då är det ju mer (1.6) Jag vet inte  
10 vad man kan kalla det, (0.3) Han kanske  
11 ser det som en mer plikttrögen sak än att  
12 (0.2) betala ut till mej

Det ska påpekas att det i många fall sannolikt handlade om den betalningsskyldiga föräldrarnas slarv eller oförmåga att betala underhåll, snarare än ett strategiskt och medvetet undanhållande av medel för att utöva kontroll. Oavsett orsak fick den betalningsskyldiga föräldrarnas handlingar konsekvenser för boföräldern, vilket illustrerar de risker reformen medfört. Viktigt i sammanhanget är att regelverket medger att den förälder som blir utan (eller får ett för litet eller försenat) underhåll kan ansöka om underhållsstöd hos Försäkringskassan på nytt. Även ett sådant scenario innebär dock att föräldern måste klara sig ekonomiskt i väntan på beslut och utbetalning och kan ha betydande vardagsekonomiska konsekvenser i en grupp som generellt sett tenderar att ha en svår ekonomisk situation (se t.ex. Salonen, 2021). Eftersom Försäkringskassan omprövar underhållsstödsbeslut med jämna mellanrum, i enlighet med regelverket, innebär det att boföräldrar riskerar att hamna i en ”ond cirkel” där ekonomin blir oförutsägbar och svårhanterlig.

Eftersom många boföräldrar i vårt material uttryckte att de inte litade på att få in betalningar från den andra föräldern tycks reformen ha bidragit till att göra relationerna än mer ansträngda vad gäller ekonomin. Utan det ”kontrollsystem” som underhållsstödet tidigare utgjort för dessa boföräldrar förväntade sig många att bli utan betalning, ofta mot bakgrund av tidigare erfarenheter. Sammanfattningsvis finns indikationer på att reformen i en del fall bidragit, direkt eller indirekt, till ekonomisk osäkerhet för boföräldrar. Reformen kan också ha medfört att betalningsskyldiga föräldrar gavs handlingsutrymme att utöva ekonomisk kontroll genom att betala för sent eller för lite. Sådana handlingar kunde vara svåra att få syn på för Försäkringskassans handläggare, eftersom de i regel betraktades som betalningssvårigheter och inte som möjliga uttryck för ekonomisk maktutövning.



## Ekonomisk skötsamhet som strategi?

En annan och mindre undersökt aspekt är att viljan att samarbeta, som ju är en grundläggande premis i reformen, kan ha gett upphov till indirekt ekonomisk maktutövning eftersom det möjliggjorde både kontakt och ett sätt att bidra till boföräldrarnas ekonomiska sårbarhet genom att missköta betalningarna. Genom att betala i sex månader i följd<sup>5</sup> till Försäkringskassan gjorde att underhållsstödet, om inte särskilda skäl kunde påvisas, i regel alltid övergick till underhållsbidrag vilket innebar förnyad eller ökad kontakt genom direktbetalningar. Uppvisad vilja till samarbete, genom anpassning till reformen, skulle också kunna ha en gynnsam inverkan på exempelvis vårdnadsprocesser, då föräldrasamarbete efter separation generellt anses som ett uttryck för ett gott föräldraskap i allmänhet och ett gott och ansvarstagande faderskap i synnerhet (Diesen, 2016; Bruno, 2018). I relation till underhållsstöd menar vi att detta kan tolkas som ett uttryck för så kallad *paper abuse*, eller processvåld (se även Fernqvist, 2020. Enligt upphovspersonerna till begreppet kan denna typ av kontroll utövas genom att förhålla eller sabotera processer rörande vårdnad och umgänge efter separation i syfte att skada den andra föräldern (Miller & Smolter, 2011). Här kan vi se att ett välfärdsstatligt initiativ som syftar till att få föräldrar att samarbeta för barnets bästa i värsta fall kan leda till en orolig och potentiellt riskfylld situation för föräldrar och barn när den ena föräldern använder de utökade kontaktytorna för att utöva kontroll över den andre.

I ett samtal framhåller den betalningsskyldige föräldern (pappan) vikten av samarbete för att inte lägga onödigt administrativt arbete på Försäkringskassan. Senare under samtalet framkommer dock att viljan att betala direkt till boföräldern har fler dimensioner:

### Exempel 5.5 (ISSICS2294)

- 01 Pap Eh ja, det var ju massa hit och dit  
02 och besvärligt. Till slut så fick jag  
03 ju (0.4) till och med hota henne,  
04 bara för jäntan. Det är inte för min skull.  
05 (0.4) Utan det är för hennes skull.  
06 (.)  
07 FK Mm,  
08 (0.8)  
09 Pap Och är det så att det är (0.7) Alltså  
10 du har ju den förbaskade sk- Det här är  
11 en skyldighet som förälder ju. Så att säga.  
12 (1.2)  
13 Pap Det är ju våra barn ju.  
14 FK Jamen precis.

Liksom i övrig analys av våra data kan vi inte veta något om vad som faktiskt utspelat sig i de fall vi diskuterar, utan enbart vad föräldrar valde att

---

<sup>5</sup> Detta har senare ändrats till tolv månader (se SFS 2010:110: 18 Kap 9 a §)

berätta om. I detta samtal beskrivs både en vilja att samarbeta om direktbetalningar och uppgifter om att boföräldern hotats med anledning av ekonomiska överenskommelser, vilket sammantaget skulle kunna vara en indikation på att ekonomisk skötsamhet används strategiskt som ett led i maktutövning.

Ett relaterat problem är hur myndigheter och välfärdsstatliga processer kan manipuleras som ett led av utövande av våld i nära relation. Följande samtalsutdrag illustrerar hur arrangemang med underhållsstöd kan användas strategiskt av betalningsskyldig förälder när det finns inslag av våld. Här har en mamma ringt in för att förklara att hon vid ett tidigare samtal med en annan handläggare hade barnets andra förälder bredvid sig som, enligt mamman, tvingade henne att ljuga och lägga fram osanna utsagor för hans vinning:

### Exempel 5.6 (ISSICS1879)

- 01 Mam Men där så skickade jag sen, sen  
02 berättade jag till Margareta. För när  
03 Margareta ringde, då satt han precis  
04 bredvid mej,  
05 (0.3)  
06 Mam .hhhh  
07 FK Ja?  
08 Mam Och då blev jag tvungen att säga det.  
09 Men han drog tillbaka de. Han ville  
10 inte flytta när vi väl fick lägenheten.  
11 (1.2)  
12 Mam Och då sa jag det till Margareta, jag var  
13 så illa tvungen att säga ja för han satt  
14 precis bredvid mej. .hhh Och, för  
15 honom var det här med underhållsbidrag  
16 en katastrof att han ens ska betala  
17 överhuvudtaget.

Här hävdas alltså att uppgifterna om föräldrarnas sammanboende varit falska och ett resultat av påtryckningar eller hot från den andra föräldern (som skulle slippa betala underhåll i någon form om han bor tillsammans med boföräldern). I det här fallet innebar det att Försäkringskassan drog in underhållsstödet. Även om intentionen från pappan i det här fallet i första hand var att själv undkomma betalningskrav och inte att utöva kontroll – vi menar att båda alternativen skulle kunna vara möjliga – ledde handlingen till att boföräldern hamnar i en ekonomiskt sårbar situation som den betalningsskyldige föräldern ges makt över.

### Avslutande diskussion

I en kvalitativ studie av detta slag är det naturligtvis vanskligt att dra generella slutsatser om hur separerade föräldrar överlag upplevt reformen. Det står dock klart att de samtal som Försäkringskassan mottog rörande

underhållsstöd efter regeländringarna många gånger var präglade av oro och stress inför riskerna förknippade med att övergå till direktbetalningar genom underhållsbidrag. Vi har i det här kapitlet närmast oss detta som ett uttryck för en återaktualisering av konflikter och våld, som i våra data i de flesta fall synliggjordes som oro inför vad som kan komma att ske vid ökad kontakt. I och med att regelverket medger underhållsstöd via Försäkringskassan i de fall där det förekommer särskilda skäl (såsom hot eller våld) blev det nödvändigt för handläggarna att hantera frågan om vad en påstådd konflikt, infekterad eller ansträngd relation, eller total frånvaro av kontakt består i. Kan det handla om ett ojämnt förhållande där det ena parten utsätts, eller tidigare har blivit utsatt, för någon form av våld eller övergrepp? Eller handlar den presenterade informationen om en konflikt mellan två jämbördiga parter? Distinktionen mellan våld och konflikt har alltså genom reformen gjorts central för bedömningen av vem som är berättigad till fortsatt stöd via Försäkringskassan. Det kan därför ses som anmärkningsvärt att handläggarna i vårt material i liten utsträckning behandlade det som möjligt att beskrivningar av en konfliktfylld relation skulle kunna vara ett uttryck för våld. I nästa kapitel tittar vi närmare på hur möjliga indikationer på ekonomiskt våld presenterades och hanterades i samtalen.

# Ekonomiskt våld i samtal om underhåll

I detta kapitel presenterar vi en analys av hur ekonomisk maktutövning och våld görs synligt och hanteras i samtal om underhållsstöd. Det är en viktig fråga, eftersom berättelser om föräldrars bristande betalningsförmåga, slarv eller ovilja att betala enligt överenskommelse regelbundet hanteras av Försäkringskassans handläggare. Även om ekonomiskt våld inkluderas i de definitioner av våld i nära relation som underhållsstödshandläggare förses med genom utbildningar och metodstöd är det ett på samhällsnivå ofta förbiset område och såväl handläggare som föräldrar själva kan därför brista i att identifiera ekonomiskt agerande som just våldshändelser. Det finns i dagsläget begränsad kunskap om hur det svenska underhållsstödssystemet kan manövreras som en del av en ekonomisk maktutövning. Detta är särskilt viktigt att undersöka givet undantaget om särskilda skäl, där förekomst av våld är den primära grunden för berättigande av fortsatt underhållsstöd. Hur tal om pengar också kan anknyta till en våldsproblematik blir därför centralt.

Kapitlet är baserat på artikeln *'He won't pay': The entanglement of financial abuse and negligence in Swedish child maintenance processes* (Fernqvist et al., kommande). Det analyserade materialet har genomgått en tematisk analys, se kapitel 2 för mer utförlig beskrivning.

## Vad menas med ekonomiskt våld?

Ekonomisk maktutövning, eller ekonomiskt våld, kan yttra sig på olika sätt, men gemensamt är att det inskränker den utsattas ekonomiska handlingsutrymme. Det kan handla om att förövaren exploaterar eller stjälar den utsattas pengar eller egendom, lurar den utsatta att ingå överenskommelser som drabbar hen ekonomiskt eller att psykisk eller fysisk misshandel begränsar den utsattas möjlighet att försörja sig (se t.ex. Brush, 2003). Det kan också handla om att den ena parten kontrollerar bådas tillgångar eller undanhåller information om den gemensamma ekonomiska situationen eller händelser av vikt (se t.ex. Näsman & Fernqvist, 2015; Anitha, 2019). Sanders (2015) menar att överlappandet av olika former av våld i nära relation kan bli synligt i den utsatta partens ekonomiska beroende av förövaren, vilket kan göra det svårare att lämna en destruktiv relation. På en övergripande nivå är detta enligt Sanders tydligt i ekonomiskt utsatta kvinnors sårbarhet för flera former av våld. Ekonomiskt våld, kan också komma till uttryck genom att förövaren använder sig av administrativa eller juridiska processer för att bibehålla den utsatta i ett ekonomiskt sårbart läge.

Tidigare forskning har funnit att ekonomisk ojämlikhet ofta utgör en grund för olika former av ekonomiskt våld, där det inte går att bortse från de könade mönster som kommer sig av att kvinnor i större utsträckning är ekonomiskt beroende av sina män än vice versa (Meier, 1997; Walby,

2002). Detta förhållande kan kvarstå långt efter att relationen tagit slut, vilket för med sig negativa konsekvenser för kvinnors materiella och sociala välbefinnande på såväl strukturell som individuell nivå (Ulmestig & Eriksson, 2017), något som kan ses som ett uttryck för eftervåld. Vad gäller underhållsprocesser mer specifikt visar Natalier (2018) hur dessa kan bidra till att bibehålla eller till och med förstärka en maktobalans mellan separerade föräldrar. Att undanhålla betalningar eller på andra sätt sabotera överenskommelser om underhåll skulle kunna tolkas som ett sätt att bibehålla ett ekonomiskt beroendeförhållande långt efter att relationen tagit slut. Tidigare forskning har visa att underhållsstödsreformen, genom dess fokus på kontakt och samarbete, kan ha möjliggjort ekonomiskt våld på flera sätt. I tillägg till att underlåta att betala korrekta belopp eller betala i tid har betalningsskyldiga föräldrar exempelvis använt sig av kontaktytor i samband med betalning (till exempel som noteringar vid banktransaktioner) för att verbalt trakassera eller hota boföräldern (Fernqvist, 2020; Fernqvist & Sépulchre, 2022).

## **Pengar, utsatthet och makt – en tematisk analys**

I det här avsnittet presenteras tre centrala teman med fokus på ekonomiskt våld som vi fann i analysen av materialet. I den första delen illustreras hur ekonomiskt våld framkommer som en del, eller en konsekvens, av ett bredare spektrum av våld i nära relation. I den andra delen utforskas gränsdragningar mellan ekonomiskt slarv och mer strategisk maktutövning och i den sista delen diskuteras handläggarnas bemötanden av berättelser om våld utifrån hur ekonomiska transaktioner, och den kontakt de medför, framställs som riskfria.

### **Problem med betalningar länkades till andra möjliga uttryck för våld**

Även om underhållsstödsreformen 2016 gjorde att erfarenheter av hot och våld kunde återaktualiseras i samtalen till Försäkringskassan var, som nämnts, explicita beskrivningar av våld sällsynta i våra inspelade samtal. Där de förekom synliggjordes även ekonomisk maktutövning kopplat till en övrig våldsproblematik. Arrangemang relaterade till vårdnad och umgänge kopplades till olika former av våld och hot, även i fall där våld inte på ett explicit sätt anfördes som skäl till att undvika direktbetalningar. Överlag kunde vi se hur beskrivningar av våldshändelser av olika slag ”bäddades in” i beskrivningar av ekonomiska problem, vilket möjliggör en tolkning av dessa problem som indikationer på ekonomiskt våld snarare än bristande betalningsförmåga eller slarv. Detta synliggjordes i flera av de exempel som tidigare tagits upp i den här rapporten, se t.ex. Exempel 3.4, där en inringande mamma anförde att hon hade särskilda skäl, ”för han har hotat mej förut (...) å de har också varit i situationer när pengar har vart inblandade”.

I samtalet nedan undersöker boföräldern – mamman – möjligheten att få fortsatt underhållsstöd via Försäkringskassan och nämner inslag av hot och våld kopplat till hanteringen av ekonomiska frågor:

### **Exempel 6.1 (ISSICS1988)**

01 Mam Det som är det är att eh jag och  
02 deras pappa har ju ingen kontakt.  
03 Han (.) vill alltså ja. Jag har inte  
04 pratat med honom sen april förra året,  
05 FK Nej  
06 (0.4)  
07 Mam Så det är ett spänt läge,  
08 (0.2)  
09 FK Ja  
10 (0.3)  
11 Mam Eh och .HHhh ja hur ska jag förklara,  
12 Det var en jättejobbig resa för mej  
13 och barnen eh då när underhållet skulle  
14 gå igenom och han hotade med att ta  
15 livet av sig när dom var små då,  
16 FK Ja  
17 Mam Och hans mamma tyckte att jamen då kan  
18 väl han .hhh komma hem till er med  
19 någon matkasse ibland istället,  
20 Alltså det var jättejobbigt.  
21 Jag bara minns den tiden att jag  
22 satt och grät och mådde dåligt och  
23 det var jobbigt men sen har det ju  
24 funkat,  
25 FK Ja  
26 Mam Men nu tänker jag nu ska det rivas  
27 upp igen då för att (.) han bestämde  
28 förra året att vi behöver inte kommunicera,  
(16 rader uteslutna)  
45 Mam .Hhh så jag bara vädjar, ka- kan det  
46 få fortsätta som det har gjort.

Självordshot har i tidigare forskning beskrivits som något som kan vara en del av ett kontrollerande beteende och utövande av psykiskt våld (se t.ex. Lundgren m.fl. 2001). I det här samtalet beskrev mamman hur betalningsproblem i hennes fall kunde utgöra en del av en bredare repertoar av destruktiva handlingar, som inkluderade hot om självmord. Genom att lyfta fram barnens situation kan hennes vädjan tolkas som att gälla inte bara henne själv utan också vara för barnens skull.

Det var vanligt att boföräldrar uttryckte oro inför uteblivna betalningar och berättade att de tidigare erfarit samarbetssvårigheter rörande ekonomi och andra praktikaliteter i relation till den andra föräldern. Under nästa rubrik kommer vi närmare utforska hur dessa ekonomiska tillkortakommanden skulle kunna tolkas.

### **”Han kommer inte att betala” – slarv eller våld?**

Uteblivna eller illa skötta betalningar till boföräldern kan naturligtvis ha många orsaker. Det kan handla om bristande betalningsförmåga, om att man är oense om hur betalningsansvaret egentligen ska se ut, eller om en slarvig

hållning till ekonomin överlag. Det går dock inte att bortse från att det i en del fall, eller också, kan handla om maktutövning som dels kan vara problematisk i sig och dels kan vara en del av en större problembild. Som en del av hur undantaget rörande särskilda skäl – som ju inkluderar ekonomiskt våld – hanteras i handläggningsprocessen är det en rimlig förväntan att handläggarna i våra inspelade samtal skulle förhålla sig till möjligheten att synbart ”slarv” med betalningar skulle kunna böttna i en våldsproblematik. Vi har dock inte i något samtal kunnat se att ens uppgifter om systematiskt ”slarv” behandlades som något annat än just det, eller möjligen oförmåga att betala.<sup>6</sup>

I samtalet nedan (se även exempel 4.4) ger den inringande mamman uttryck för den stress och frustration som förestående omläggning av underhållet befaras innebära, Hon riktar detta delvis mot Försäkringskassans agerande – att det var de som lade beslutet att betala eller inte i pappans händer:

### Exempel 6.2 (ISSICS2020)

- 01 Mam Nej han bara bråkar så det går ju  
02 inte att komma överens  
med honom.  
03 (1.0)  
04 Mam Om ni lägger liksom beslut i hans  
05 händer så kommer han  
aldrig betala  
06 ens en slant .HH Han pratar ju  
07 inte med sin son,  
08 FK Nej [men  
09 Mam [Bara för att  
10 FK Ja (0.5) Har du någon kontakt med honom,  
11 Mam Aldrig  
12 FK Nej okej. Men om vi förmedlar  
13 ditt kononummer till honom och han  
14 sätter in pengar till dej, skulle det  
15 vara okej?  
16 Mam Men så har det varit hela tiden.  
17 (0.7)  
18 FK .Hhh ja det här är en ny lagändring  
19 för det är inte så mycket- Bara för  
20 att du inte tror att det kommer fungera,  
21 eller att du inte vill (1.1) att han  
22 ska betala direkt till dej för att du  
23 vill att det ska gå via Försäkringskassan-  
24 Mam Men det kommer ju inte gå! Det kommer inte gå.  
25 FK Nej

---

<sup>6</sup> Detta kan möjligen länkas till att handläggarna vid denna tid hade sparsam fortbildning rörande våld i nära relation, och heller inte tillgång till det metodstöd som nu används (Försäkringskassan, 2022), och därför inte hade möjlighet att känna igen eller adressera de former som ekonomiskt våld kan manifesteras som. Se vidare diskussionen i rapportens avslutande kapitel.

Här definierar mamman de förväntade betalningsproblemen som grundade i någon form av avsiktlighet från betalningsskyldig förälders sida snarare än slarv ("kommer han aldrig betala ens en slant"/"Han kommer inte betala"). Handläggaren hanterar trots detta inte informationen som en möjlig indikation på våld, utan föreslår att Försäkringskassan skulle kunna bistå med att förmedla mammans kontonummer till den betalningsskyldige föräldern. Genom att betona den nya lagen gjordes skeendet möjligen mindre förhandlingsbart för mamman. I samtalet adresserades inte särskilda skäl. Handläggaren nämnde dock senare i samtalet möjligheten att på nytt ansöka om underhållsstöd om direktbetalningarna inte skulle fungera vilket förstärker bilden av att den typen av betalningsovilja som kommer till uttryck i exemplet i första hand betraktades som ett problem av praktisk/ekonomisk art och inte som en möjlig indikation på våld eller hot.

Att det tycktes ligga närmast till hands för handläggarna att definiera problem med direktbetalningar som uttryck för slarv eller oförmåga, snarare än maktutövning eller våld, är måhända inte särskilt förvånande i relation till socialförsäkringar där ekonomiska problem administreras enligt byråkratiska logiker som lämnar lite utrymme för handläggarna att närmare utforska föräldrarnas livssituation i övrigt (cf., Flinkfeldt, 2020; Flinkfeldt & Näsman, 2019). Underhållsstödsreformen har dock medfört en förväntan på handläggare att kunna urskilja vad som utgör grund för särskilda skäl, vilket innebär att distinktioner mellan hot, våld och mer vardagliga konflikter blivit centrala i bedömningar av rätten till underhållsstöd. Som framkommit i tidigare studier av reformens implementering saknade många handläggare initialt en mer omfattande utbildning rörande våld i nära relation (ISF, 2019; Fernqvist, 2020). Detta skulle kunna innebära att handläggarna var oförberedda på att hantera ärenden med inslag av hot och våld, särskilt i de fall där beskrivningarna var vaga och oprecisa. Med en begränsad kunskap om mekanismerna bakom våld i nära relation kunde det också bli svårt att göra adekvata riskbedömningar och avvägningar i hur ärendet bäst ska hanteras. En relaterad fråga är hur handläggarna definierade vad som är kontakt mellan föräldrarna, vilket är ämnet för nästa delavsnitt.

### **Banktransaktioner definierades inte som kontakt**

Handläggare i samtalen framhöll ofta att direktbetalning inte innebar kontakt; boföräldern försäkrades att hen inte behövde träffa eller samtala med betalningsskyldig förälder, Vidare beskrev handläggaren hur boföräldern kunde skicka sitt kontonummer per SMS till den betalningsskyldiga föräldern eller – som i exempel 6.2 ovan – hur Försäkringskassan kunde hjälpa till att förmedla kontonumret. Som framkommit i tidigare forskning verkar underhållsstödsreformen skapat nya arenor att utöva ekonomiskt våld på, till exempel användande av noteringsfältet på banktransaktioner för verbala trakasserier (Fernqvist 2020). Detta innebär att definitionen av kontakt sannolikt bör utvidgas. Det framkom också i flera samtal i den här studien att föräldrarna, i de allra flesta fall mammor, opponerade sig mot att behöva ha skriftlig kontakt och uttryckte att all kontakt med betalningsskyldig förälder var problematisk.



I samtalet i exempel 6.3 har mamman invänt mot det förändrade regelverket, och uttryckt betänkligheter och oro inför att behöva ha direktkontakt med den andra föräldern. I inledningen av samtalet har hon uttryckt att hon och pappan har ”absolut ingen normal kontakt”, men har inte gått närmare in på vad det innebär. Liksom i flera andra samtal i vårt material erbjuder sig handläggaren därefter att förmedla mammans kontonummer till pappan, vilket alltså behandlas som ett sätt att *undvika* kontakt:

### Exempel 6.3 (ISSICS1765)

01 FK Och han kan tänka sig att  
02 betala direkt till dej, om  
03 [han får ditt  
04 Mam [Ja  
05 FK kontonummer av oss,  
06 (.)  
07 Mam Ja,  
08 FK Skulle det vara okej?  
09 (0.9)  
10 Mam Ja,  
11 (0.2)  
12 FK Om [vi  
13 Mam [h  
14 FK lämnar ditt kontonummer till honom,  
15 Mam Men ja-  
16 FK b[etalar han-  
17 Mam [Men jag vill bara fråga er en sak  
18 inn[an allt detta händer.  
19 FK [Mm  
20 Mam Om jag aldrig får pengarna av honom,  
21 (0.4)  
22 Mam Vad gör jag då.  
23 FK Då skickar du ju in en ny ansökan.  
24 (1.6)  
25 Mam Till er,  
26 FK Ja till oss.  
27 Mam Ja,  
28 (1.2)  
29 Mam För att nej, alltså det kändes lite  
30 krångligt det (0.6) Jag vet att ni måste  
31 följa vissa regler, ((handläggaren skriver))  
32 (0.5)  
33 FK Mm,  
34 Mam Men eh det finns ju faktiskt man-  
35 man säger att vi står er bakom er hela  
36 (0.8) ehm (0.2) och det är inte  
37 smärtfritt hos alla.

Exemplet illustrerar hur förmedlande av kontonummer kunde ses som problematiskt av mamman, som ifrågasatte huruvida Försäkringskassan verkligen ”stod bakom” föräldrar i hennes situation när de framhärddade

vikten av samarbete på ett sätt som kan ha en rad negativa konsekvenser (jfr Fernqvist, 2020).

Den institutionella responsen på föräldrars oro över att återuppta kontakt tycks i många fall utgjorts av erbjudande om att förmedla kontouppgifter mellan föräldrarna, det förekommer också att boföräldern uppmuntras att enbart ha kontakt via SMS. Detta skedde även i samtal där boföräldrar – i samtliga fall mammor – beskrev händelser som skulle kunna tolkas som indikationer på våld. Det har också i flera sammanhang visat sig att överenskommelser och arrangemang rörande umgänge och vårdnad om barnen kan medföra möjligheter att utöva våld och hot (Lundgren m.fl. 2001; Diesen 2016; Bruno 2018). En oro för eskalerad konflikt och våldsamma handlingar kopplade till kontakt och samarbete rörande underhåll kan därför vara välgrundad i många fall. Vår analys ger vid handen att Försäkringskassans definition av kontakt, som av samtalen att döma inte innefattade banktransaktioner eller kommunikation via textmeddelanden, kan ha varit för snäv.

## **Avslutande diskussion**

Detta kapitel har fokuserat på hur händelser och erfarenheter som kunde utgöra möjliga indikationer på ekonomiskt våld i samband synliggjordes i samtalen. Att tala om ekonomisk maktutövning som ett uttryck för våld har inte alltid varit självklart och föräldrars ekonomiska våldsutövande (och hur det kan drabba barnen) är ett problem som hamnat lite i skymundan i både forskning och samhällsdebatten i stort. Detta kan kopplas till den ”nordiska paradoxen” genom att det bygger på en idealföreställning att familjen för det gemensamma bästa delar på hushållets samlade resurser, även efter separation (se även Eriksson, 2013; Näsman & Fernqvist, 2015.). Det kan därför ha varit en utmaning för handläggare att i samtal uppmärksamma möjliga indikationer på ekonomiskt våld så att föräldrar som synliggjorde sådana erfarenheter inte avfärdades utan slussades vidare för bedömning av särskilda skäl till underhållsstöd.

Senare års utveckling av riktlinjer och metodstöd för att hantera samtal om våld skulle kunna ha inneburit att handläggarna nu är mindre benägna att tolka berättelser om exempelvis uteblivna betalningar som uttryck för enbart ett ekonomiskt, eller praktiskt, problem vilket skedde i de samtal vi analyserat. Det metodstöd som är aktuellt vid skrivandet av denna rapport (september 2022) adresserar dock inte heller i någon större utsträckning hur vaga och implicita uppgifter om möjligt våld ska förstås. Som framkommer i vår analys är beskrivningar av händelser som skulle kunna indikera ekonomiskt våld ofta oprecisa, vilket i viss mån speglar att ekonomisk maktutövning kan vara svår att sätta ord på och hanteras, såväl för de som berörs av det som för välfärdsstatliga institutioner (se t.ex. Näsman & Fernqvist, 2015; Ulmestig & Eriksson 2018). Även om underhållsstödsreformen tar hänsyn till att våld i nära relation är en försvårande omständighet, genom undantaget rörande särskilda skäl, tyder våra resultat på att denna del av reformen vid tidpunkten för det nya regelverkets införande inte realiserades på gräsrotsnivå, vilket vi också fört fram i andra delar av denna rapport.

Tidigare forskning har visat att ekonomiskt våld är synligt och behöver hanteras i olika välfärdsstatliga insatser och processer (se t.ex. Ulmestig & Eriksson 2017, 2018; Bruno 2018). Det ger vid handen att de professioner som möter problematiken behöver utveckla en bättre förståelse för den här typen av våldsutövning, inklusive hur den kan länkas till andra former av våld i nära relation. Vår analys har visat att handläggarna sällan ställde uppföljande frågor om hot och våld, vilket kan vara av särskild relevans vid ekonomisk maktutövning eftersom föräldrarna själva kanske inte själva ens definierade sina erfarenheter så. Detta blir betydelsefullt med anledning av särskilda skäl-undantaget, då erfarenheter som kan definieras som våld och hot – vilket ekonomisk maktutövning utifrån vetenskaplig evidens och etablerade definitioner av våld i nära relation kan göra – skulle kunna medföra att underhållsstödet behålls och att risk för en ökad ekonomisk sårbarhet undviks. Vi har dock kunnat se att handläggare som ställs inför uttryck för oro kopplat till kontakt och samarbete istället uppmuntrade till andra former av kontakt än rent fysisk, och behandlade banktransaktioner och textmeddelanden som icke-kontakt. De angrep därigenom problem med betalning som en praktikalitet snarare än något som skulle kunna länkas till en vidare våldsproblematik.

# Slutdiskussion

Denna studie har belyst hur samtal om underhållsstöd blivit mer utmanande för handläggare och föräldrar, mycket beroende på att undantaget rörande särskilda skäl medfört att frågor om våld och konflikt behöver hanteras för att kunna fatta beslut om fortsatt rätt till underhållsstöd. Innan underhållsstödsreformen 2016 var det möjligt att få underhållsstöd utan att uppge någon särskild anledning, och sannolikt fungerade det många gånger som en åtgärd för att undvika svåra situationer med den andra föräldern. Det kan ha varit särskilt viktigt vid förekomst av våld i relationen. Även om möjligheten till underhållsstöd finns kvar har de ändrade reglerna inneburit att den förälder som behöver underhållsstöd måste ge en motivering som sedan prövas av handläggare på Försäkringskassan. Utifrån de samtal som analyserats framkommer att detta är förenat med såväl utmaningar för Försäkringskassans handläggare som påfrestningar i form av oro för många boföräldrar. Då det stora flertalet boföräldrar som tidigare uppburit underhållsstöd är kvinnor (ISF, 2019), samt att ekonomisk utsatthet återkommande rapporteras vara utbrett bland ensamstående föräldrar i Sverige (Salonen, 2021) kan det antas att reformen fått flera negativa konsekvenser för framförallt mödrar. Studien synliggör de problem som föräldrar själva berättade om för handläggare i samband med reformen, och visar hur reformen togs emot och hur den kom att aktualisera konflikter och våld på nytt för föräldrar som tidigare hade använt sig av Försäkringskassan som en mellanhand och garant för underhållsbetalningar.

## **Att få nya sociala problem i knät? Samtal om våld i hanteringen av underhållsstöd**

Vid tiden för reformens implementering tycktes det råda en del osäkerhet bland handläggarna om hur indikationer om möjligt våld skulle hanteras i samtalen med föräldrar. Tidigare forskning om har visat att handläggarna vid denna tid upplevde sig undermåligt förberedda för att hantera den typen av problem i samtalen, och att den fortbildning de då fått på området inte ansågs varit tillräcklig (Fernqvist, 2020).

Tidigare studier har också kunnat visa att erfarenheter av våld kan vara svåra att dela med sig av i institutionella samtal, och att mer vaga beskrivningar, till exempel av konflikt i mer allmänna ordalag, kan vara vanliga omskrivningar av mer våldsamma episoder (Greatbatch & Dingwall, 1999; Tennent & Weatherall, 2019). När det gäller underhållsstödsreformen visar våra analyser att handläggarna inte ställde rutinmässiga frågor om hot eller våld vid den tidpunkt som det nya regelverket infördes och att de endast i undantagsfall frågade på indikation. Föräldrar som i vagare termer anspelade på möjliga våldserfarenheter fick därför sällan stöd och vägledning i att berätta mer. Detta kan ha inneburit att föräldrar som skulle kunna vara berättigade till fortsatt underhållsstöd inte gavs möjligheten att redogöra för erfarenheter som skulle kunna räknas som särskilda skäl. Här kan det vara på sin plats att påpeka att vi utifrån denna studie enbart kan

uttala oss om själva samtalen och inte vad som dessförinnan utspelat sig, vilket kan betraktas som en begränsning.

Det är också viktigt att betona att de förändringar som tycks finnas i hur Försäkringskassan idag hanterar frågor som relaterar till våld i nära relation inom underhållsstödet inte studerats empiriskt i denna rapport, eftersom materialet enbart omfattade samtal från tidpunkten för reformen. En viktig fråga för vidare forskning är därmed att följa upp hur samtal inom underhållsstödet går till idag och hur frågor om ekonomi, konflikter och våld hanteras. Detta kan ge insikter kring vilka eventuella problem som återstår och ge underlag för mer anpassad samtalsträning. Utifrån ett antagande om att handläggare idag frågar om våld i större utsträckning än vad som var fallet vid regelverkets införande skulle det exempelvis vara möjligt att närmare undersöka hur olika sätt att ställa frågor kan få olika konsekvenser i kundsamtal. Det framstår vidare som angeläget att undersöka utredande samtal där handläggare kontaktar båda föräldrarna för att få ett beslutsunderlag.

## **Reformens konsekvenser för boföräldrar**

I våra analyser har vi kunnat visa hur handläggare, i det tidiga skede av reformen när datainsamlingen gjordes, navigerade mellan att uppmuntra till det samarbete föräldrar emellan som det nya regelverket förutsatte, och att minimera risk för eskalerade eller nya konflikter. Det framkommer att detta många gånger är utmanande, och våra resultat visar att handläggarna istället för att adressera våld eller konflikt – eller efterfråga mer information när föräldrarnas berättelser kunde anses indikera inslag av våld eller konflikt – höll sig till ramen som definierar överenskommelser om underhåll som neutrala ekonomiskt arrangemang. Detta trots att de undersökta samtalen många gånger präglades av oro inför riskerna som föräldrarna kopplade till med att övergå till direktbetalningar av underhåll, och att detta inte sällan nämndes i samband med erfarenheter av våld och konflikt. Vi betraktar detta som en återaktualisering av konflikter och våld, som alltså kan förstås som en direkt följd av underhållsstödsreformen och ofta synliggjordes i samtalen genom boföräldrars oro och stress inför vad som kunde komma att ske vid ökad kontakt. I en del samtal framkom också att informationen om det förändrade regelverket i sig hade lett till incidenter med inslag av hot. Det är rimligt att anta att en del av dessa problem hänger samman med hur samtalen genomfördes, då uppgifterna – som vi i flera fall tolkar som våldsimplikativa – hanterades mer som förväntade konflikter vilket kan ha bidragit till föräldrarnas oro. Det kan därför inte heller uteslutas att föräldrar med erfarenhet av hot och våld vid den här tidpunkten bedömdes på felaktiga grunder och därmed blev av med rätten till underhållsstöd, trots att de skulle kunnat vara fortsatt berättigade med hänvisning till särskilda skäl. Vi vet heller inget om hur många föräldrar som avstått, eller skjutit upp, att ansöka om underhåll av oro för att inte bli berättigad underhållsstöd. Vi ser därför ett behov av uppföljande forskning som undersöker om, eller i vilken utsträckning, sådana situationer kan ha uppstått efter reformen.

Vi har också kunnat se att handläggarna i reformens tidiga skede sällan ställde uppföljande frågor rörande förekomst av våld och hot när föräldrar

påtalade systematiska betalningsproblem, vilket skulle kunna vara relevant för att fånga eventuella erfarenheter av ekonomiskt våld. Då föräldrarna i flera samtal länkade problem med betalning till andra former av våld och hot menar vi att det kunde finnas fog för den typen av utforskande från handläggarnas sida så långt det var möjligt. Som framkommit i denna rapport tycks uttryck för möjligt ekonomiskt våld varit svårfångade och det har funnits en tendens att länka betalningsproblem till slarv och oförmåga snarare än en form av maktutövning. Detta är av vikt, dels för att föräldrarna kanske inte själva definierar sina erfarenheter som uttryck för våld, vilket kraftigt minskar chansen att de själva skulle åberopa det som grund för särskilda skäl och till stor del hänger samman med hur samtalen byggs upp, men också för att det skulle kunna göra föräldrarna berättigade till fortsatt underhållsstöd via Försäkringskassan. Det skulle sammantaget bidra till en mer stabil och förutsägbar ekonomisk situation för både boföräldrar och barn.

### **Analysen synliggör könsspecifika mönster**

Givet studiens forskningsfrågor är det viktigt att påpeka att analysen inte kopplats till ett genusteoretiskt ramverk. Vi har heller inte särskilt lyft frågor rörande moderskap och faderskap, eller andra aspekter av föräldraskap, familjeekonomiska villkor eller våld i nära relation som kan tänkas vara av relevans för en sådan typ av analys. Det går dock inte att bortse från de framträdande könade mönstren i materialet: de boföräldrar som ringer in och berättar om konflikter och möjligt våld länkat till kontakt och ekonomiska överenskommelser är i huvudsak kvinnor. Detta länkar studiens resultat till tidigare forskning om våld i nära relation, ekonomisk ojämlikhet och maktutövning och välfärdsstatens hantering av problemen (se t.ex. Natalier, 2018; Ulmestig & Eriksson 2017). Det är också anledningen till att vi konsekvent angett om de inringande föräldrarna i rapportens exempel är mammor eller pappor.

Frånvaron av samkönade föräldrakonstellationer i analysen är vidare inte en medveten avgränsning, utan kommer sig ur det faktum att föräldrarna i de samtal vi undersökt själva synliggör att relationen är heterosexuell. Våra resultat utesluter givetvis inte att liknande mönster kan uppstå i samkönade föräldrakonstellationer efter separation.

### **Behov av riktlinjer och samtalsträning**

Vid tidpunkten för underhållsstödsreformens implementering, när samtalen i den här studien spelades in, fanns inget metodstöd som föreskrev hur handläggarna kunde prata med föräldrar om potentiellt våld i nära relation. Handläggarna fick genomgå en halv dags utbildning om våld i nära relationer, men fick lite stöd i övrigt gällande hur de i praktiken skulle genomföra sådana samtal. Tidigare forskning har pekat på att handläggarna kände osäkerhet vid samtal som berörde erfarenheter av våld och hot, dels utifrån sin egen yrkesroll och dess begränsningar men också genom påfrestningarna i att hantera föräldrars rädsla och oro vilket man upplevde tilltagit efter reformen (Fernqvist, 2020).

Ett metodstöd togs emellertid fram 2017 och har sedan vidareutvecklats ytterligare (Försäkringskassan, 2022). Metodstödet går kortfattat igenom vad våld i nära relation kan innebära och ger övergripande riktlinjer för hur handläggare ska hantera sådana samtalsämnen. Bland annat fastslås att det är viktigt att fråga om våld och att handläggare *ska* fråga om det, även om personen kan ha svårt att prata om det. Handläggarna uppmanas också informera föräldrar om att eventuell våldsutsatthet kan utgöra ett särskilt skäl till fortsatt underhållsstöd och således ha långtgående ekonomiska konsekvenser, så att denne förstår vikten av att berätta om sådana erfarenheter. Det framhålls att handläggare ska kunna identifiera möjligt våld även om föräldern inte ger direkta uppgifter om det och att det i sådana fall inte är för barnets bästa att försöka få föräldrarna att samarbeta. Handläggarna uppmanas också informera föräldern om vart hen kan vända sig för att få hjälp och stöd.

Mot bakgrund av studiens analys kan vi konstatera att det finns en anmärkningsvärd diskrepans mot riktlinjerna i metodstödet. Vid tidpunkten då det nya regelverket infördes frågade handläggare som tog emot inkommande samtal till kundcenter knappast alls om våld. De behandlade endast i undantagsfall de vaga beskrivningar – som vi konstaterat kan inrymma erfarenheter av våld – som våldsimplikativa: de informerade sällan om att våldserfarenheter kunde utgöra ett särskilt skäl till fortsatt underhållsstöd och de informerade inte i något fall de personer som berättade om hot eller våld om vart de kunde vända sig för att få stöd eller hjälp. Även i samtal där det fanns indikationer på att våld skulle kunna föreligga uppmantrades föräldrar ofta till kontakt med den andra föräldern, vilket alltså är i strid med de riktlinjer som nu finns på plats.

Dessa slutsatser ska inte förstås som att studien pekar ut oskickliga handläggare som inte gör sitt jobb – tvärtom. De mönster vi identifierat syns genomgående och är inte knutna till enskilda handläggare och undersökningen visar därmed snarare på vikten av att policyförändringar förankras i verksamheten, så att de som möter medborgare och klienter är förberedda och har fått nödvändig träning i god tid (jfr Fernqvist, 2020; ISF, 2019). Detta är i linje med forskningslitteraturen om gräsrotsbyråkrati, som betonar att för att förstå innebörden av ett regelverk behöver man undersöka hur det används i praktiken av dem som är satta att tillämpa det (t.ex. Bruhn & Ekström 2017; Juhila m.fl. 2003). Det är ”på golvet” som praxis utvecklas kring hur klienter bemöts och vilka ord man använder för att ge information eller ställa frågor och detta kan vara helt avgörande för vilken praktisk innebörd en reform i slutändan får, såväl i enskilda fall som på aggregerad nivå.

Mycket pekar på att kundsamtal inom underhållsstödet förändrats väsentligt sedan reformen. Utöver det metodstöd som tagits fram har det över tid utvecklats en vana inom organisationen när det gäller att hantera samtal som berör en våldsproblematik. Detta har inte minst visat sig i samband med en serie workshops som hållits i forskningsprojektets slutfas, där vi använt studiens resultat för kommunikationsträning med hjälp av metoden CARM (*Conversation Analytic Role-Play Method*).

CARM är en samtalsanalytisk modell för att träna professionella samtalsfärdigheter, där deltagarna får följa inspelade, autentiska samtal i realtid och vid givna vändpunkter bjuds in att reflektera över hur de skulle gå vidare om det var de som var den professionella parten i samtalet, för att därefter få se hur det faktiska samtalet utvecklade sig i verkligheten (Stokoe, 2014). Metoden används i ökande utsträckning inom välfärdssektorn i Sverige och har visats kunna ge en fördjupad förståelse för hur de professionella utför sitt arbete (Flinkfeldt m.fl., 2022). De workshops som hölls inom ramen för denna studie fokuserade på situationer där föräldrar beskrev problem som skulle kunna relateras till våld. Flera av deltagarna kommenterade att de nu kan mycket mer om våld i nära relation och är bättre rustade att hantera den här typen av samtal än vad handläggarna var när det nya regelverket infördes, vilket också var uppenbart utifrån deltagarnas reflektioner kring de samtalssituationer som vi arbetade med. Detta kan ha att göra med att de sedan några år har tillgång till metodstödet, men eftersom flera av deltagarna uttryckte att de inte var medvetna om att metodstödet fanns har den utvecklade samtalskompetensen på detta område sannolikt mer att göra med den ackumulerade erfarenhet de fått av att ha haft många samtal under det nya regelverket.

En sådan gradvis kompetensutveckling brukar ibland ges etiketter som ”learning by doing” och även om det finns fördelar med sådana processer finns en risk att allvarliga misstag begås i början, innan de färdigheter som behövs fullt utvecklats. De problem som den här studien identifierat fanns i samband med att det nya regelverket för underhållsstöd sjösattes kan ha fått allvarliga konsekvenser i enskilda familjer, där de kan ha ökat föräldrars utsatthet både med avseende på ekonomi och våld i nära relation. En lärdom inför kommande reformer är därmed att det är centralt att det nya regelverket förankras ordentligt hos handläggare och att de ges utbildning inte bara i hur regelverket ser ut och ska tillämpas, utan också i hur de ska samtala med de försäkrade utifrån det. Detsamma gäller nya medarbetares introduktion, där samtalsfärdigheter bör vara en betydande del.

De problem som vi tar upp i denna studie har utgjort en del av bakgrunden till att tidsgränserna för prövning av underhållsstöd sedermera justerats. Från januari 2022 gäller att fall där Försäkringskassan konstaterat att hot eller våld förekommit inte längre behöver omprövas lika ofta. Istället för att omprövas var sjätte månad kan det nu gå upp till fyra år innan Försäkringskassan gör en ny utredning (Prop. 2020/21:203; SFS 2010:110 18 kap). Även om det är en viktig förändring kvarstår det faktum att handläggare behöver göra bedömningar grundade på distinktion mellan våld och konflikt, och en stor del av grundproblematiken med hanteringen av särskilda skäl kvarstår därmed.



# Referenser

- Almqvist, K., Källström, Å., Appell, P., m.fl. (2018). Mothers' opinions on being asked about exposure to intimate partner violence in child healthcare centres in Sweden. *Journal of Child Healthcare* 22(2): 228-237.
- Anderzen-Carlsson, A., Gillå, C., Lind, M., m.fl. (2018). Child healthcare nurses' experiences of asking new mothers about intimate partner violence. *Journal of Clinical Nursing* 27(13-14): 2752-2762.
- Anitha, S. (2019). Understanding Economic Abuse Through an Intersectional Lens: Financial Abuse, Control, and Exploitation of Women's Productive and Reproductive Labor. *Violence Against Women* 25(15): 1854-1877.
- Bartels, K. P. R. (2013). Public encounters: The history and future of face-to-face contact between public professionals and citizens. *Public Administration* 91(2): 469-483.
- Braun, V. och V. Clarke (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3(2): 77-101.
- Braun, V. och V. Clarke (2021). Can I use TA? Should I use TA? Should I not use TA? Comparing reflexive thematic analysis and other pattern-based qualitative analytic approaches. *Counselling and psychotherapy research* 21(1): 37-47.
- Brooks, C., Martin, S., Broda, L., m.fl. (2020). "How Many Silences Are There?" Men's Experience of Victimization in Intimate Partner Relationships. *Journal of interpersonal violence* 35(23-24): 5390-5413.
- Bruhn, A. och M. Ekström (2017). Towards a multi-level approach on frontline interactions in the public sector: Institutional transformations and the dynamics of real-time interactions. *Social Policy and Administration* 51(1): 195-215.
- Bruno, L. (2018). Financial Oppression and Post-Separation Child Positions in Sweden. *European Journal of Social Work* 21(2):181-92.
- Brush, L. D. (2003) Effects of Work on Hitting and Hurting. *Violence against Women* 9(10): 1213-1230
- Brännvall, M. (2016). *Frigörelse med förhinder: om polisanmälan när kvinnor tar sig ur mäns våld i nära relationer*. Diss. Malmö: Malmö högskola

- Caswell, D. (2020). Talking policy into being – How street-level bureaucrats and vulnerable unemployed talk about labor market participation. *European Policy Analysis* 6: 23-37.
- Chang, A. och G.A. Brewer (2022). Street-level bureaucracy in public administration: A systematic literature review. *Public Management Review* Online first: 1-21.
- Dagher, R. K., Garza, M. A. och K. Backes Kozhimannil (2014). Policymaking under uncertainty: Routine screening for intimate partner violence. *Violence against women* 20(6): 730-749.
- Diesen, E. (2016). *Våld och vårdnad*. Stockholm: Roks
- Egeberg Holmgren, L. (2011). *IngenMansLand: om män som feminister, intervjuframträdanden och passerandets politik*. Uppsala: Uppsala Universitet (Diss.).
- Ekström, M. och E. Thunman (2022). Omsorg i utredande intervjuer. I: *Samtal i socialt arbete: Ett samtalsanalytiskt perspektiv*, Iversen, C. och Flinkfeldt, M. (red.), Malmö: Gleerups: 51-67.
- Eliassi, B. (2015) Constructing cultural Otherness within the Swedish welfare state: The cases of social workers in Sweden. *Qualitative Social Work* 14(4) 554–571.
- Ellis, K. (2011). ‘Street-level bureaucracy’ revisited: The changing face of frontline discretion in adult social care in England. *Social Policy and Administration* 45(3): 221-244.
- Eriksson, M. (2003) *I skuggan av Pappa. Familjerätten och hanteringen av fädens våld*. Stehag: Förlags AB Gondolin
- Eriksson, M och E. Näsman, (2011). *När barn som upplevt våld möter socialtjänsten: om barns perspektiv, delaktighet och giltiggörande*. 1. uppl. Stockholm: Gothia
- Fernqvist, S. (2020). *Samarbete med förhinder. Perspektiv från boföräldrar och handläggare på underhållsstödsreformen 2016*. Socialförsäkringsrapport 2020:4. Försäkringskassan, Analys och prognos
- Fernqvist S och M. Sépulchre (2022). Guaranteed or conditional child maintenance? Examining the 2016 reform in Sweden. *Critical social policy* 42(3): 428-447
- Flinkfeldt, M. (2016). *Legitimacy Work: Managing Sick Leave Legitimacy in Interaction*. Uppsala, Acta Universitatis Upsaliensis.
- Flinkfeldt, M. (2020). Respecifying ‘worry’: Service and emotion in welfare encounters. *Qualitative Research in Psychology* 17(3): 372-395.
- Flinkfeldt, M. och E. Näsman (2019). På tal om pengar: Problembeskrivningar, hjälp och bemötande när barnfamiljer ringer till

Försäkringskassan (Socialförsäkringsrapport 2019:4). Stockholm, Försäkringskassan.

Flinkfeldt, M. och F. Höglund (2022). Gender and policy-in-action in social insurance encounters. Konferenspaper presenterat vid *4th street-level bureaucracy conference*. Köpenhamn, 14-16 juni.

Flinkfeldt, M., S. Parslow och E. Stokoe (2021). How categorization impacts the design of requests: Asking for email addresses in call-centre interactions. *Language in Society*, online first.

Flinkfeldt, M., Tegler, H. och C. Iversen (2022). Avslutning: Samtalsanalytiska insikter och hur de kan användas praktiskt inom socialt arbete. I: *Samtal i socialt arbete: Ett samtalsanalytiskt perspektiv*, Iversen, C. och Flinkfeldt, M. (red.), Malmö: Gleerups: 183-194.

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

Försäkringskassan (2018). *Metodstöd för att motverka mäns våld mot kvinnor* (version 2.0, dnr 008084-2018). Stockholm, Försäkringskassan.

Försäkringskassan (2022). *Metodstöd för att fråga om hot och våld* (version 2022-01-04). Stockholm, Försäkringskassan, Avdelningen för barn och familj.

Greatbatch, D. och R. Dingwall (1999). The marginalization of domestic violence in divorce mediation. *International Journal of Law, Policy and the Family* 13(2): 174-190.

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

Hester, M. (2011) The Three Planet Model: Towards an Understanding of Contradictions in Approaches to Women and Children's Safety in Contexts of Domestic Violence. *British Journal of Social Work* 41(5): 837-853

Hollertz, K., K. Jacobsson och I. Seing (2017). Den transparenta organisationen: Handläggaren och visibilitetskulturen i Försäkringskassan. *Socialvetenskaplig tidskrift* 3: 239-260.

Humphreys, C., och R. K. Thiara (2003). Neither justice nor protection: Women's experiences of post-separation violence. *The Journal of Social Welfare & Family Law*, 25(3), 195–214.

Ingrids, H. (2014). Category work in courtroom talk about domestic violence: Gender as an interactional accomplishment in child custody disputes. *Feminism & Psychology* 24(1): 115-135.

ISF (2015). Onödig efterfrågan inom Försäkringskassan: slutrapport. Rapport 2015:7. Stockholm, Inspektionen för Socialförsäkringen.

- ISF (2017). Att främja ett professionellt handläggarskap: Ur centrala funktioners perspektiv. Rapport 2017:4. Stockholm, Inspektionen för socialförsäkringen.
- ISF (2019) Från underhållsstöd till underhållsbidrag? En granskning av 2016 års reform inom underhållsstödet. Rapport 2019:7 Stockholm, Inspektionen för socialförsäkringen
- Iversen, C., D. Redmalm, M. Flinkfeldt och M. Persson (2021). En människa bland andra? Äldre människors begripliggörande av vardagen under covid-19-krisen. *Sociologisk forskning* 58(1-2): 53-76.
- Iversen, C. och M. Flinkfeldt, Red. (2022). *Samtal i socialt arbete: Ett samtalanalytiskt perspektiv*. Malmö, Gleerups.
- Jakobsson, A., von Borgstede, C., Krantz, G., m.fl (2012). Possibilities and Hindrances for Prevention of Intimate Partner Violence: Perceptions Among Professionals and Decision Makers in a Swedish Medium-Sized Town. *International Journal of Behavioral Medicine* 20(3): 337-343.
- James-Hanman, D., och S. Holt (2021). Post-separation contact and domestic violence: Our 7-point plan for safe[r] contact for children. *Journal of Family Violence*, 36(8), 991–1001.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. I: *Conversation Analysis. Studies From the First Generation*. G. H. Lerner (red.). Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company: 13-31.
- Juhila K, T. Pösö, C. Hall och N. Parton (2003) Introduction: Beyond a Universal Client. I Hall, C (red.) *Constructing clienthood in social work and human services: interaction, identities and practices*. London: Jessica Kingsley:11-24.
- Kennedy, A.C., E. Meier, och K.A. Prock (2021). A Qualitative Study of Young Women's Abusive First Relationships: What Factors Shape their Process of Disclosure? *Journal of family violence* 36(7): 849-864.
- Korkmaz, S. (2021). *Youth Intimate Partner Violence in Sweden. Prevalence and Young People's Experiences of Violence and Abuse in Romantic Relationships*. Stockholm: Stockholms universitet [Diss.]
- Liang, B., Goodman, L., Tummala-Narra, P., m.fl. (2005). A Theoretical Framework for Understanding Help-Seeking Processes Among Survivors of Intimate Partner Violence. *American Journal of Community Psychology* 36(1): 71-84.
- Lindhorst, T., M. Meyers och E. Casey (2008). Screening for domestic violence in public welfare offices: An analysis of case manager and client interactions. *Violence against women* 14(1): 5-28.
- Lindvert, J. (2002). A world apart. Swedish and Australian gender equality policy. *NORA, Nordic Journal of Women's Studies*, 10(2): 99-107.

- Lipsky, M. (2010 [1980]). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York, Russell Sage Foundation.
- Lundberg, L. och H. Stranz (2019). A matter of choice – professionals' views on the incorporation of practical work with intimate partner violence into Swedish personal social services. *Nordic Journal of Social Research* 10: 48-65.
- Lundgren E, G. Heimer, J. Westerstand och A-M. Kallikoski (2001) *Slagen Dam. Mäns våld mot kvinnor i jämställda Sverige – en omfångsundersökning*. Stockholm: Fritzes
- Marston, G. (2008). A war on the poor: Constructing welfare and work in the twenty-first century. *Critical Discourse Studies* 5(4): 359-370.
- Meier, J. (1997). Domestic violence, character and social change in the welfare reform debate. *Law & Policy* 19(2): 205-263
- Miller, S. L., och N. L. Smolter (2011). "Paper Abuse": When all else fails, batterers use procedural stalking. *Violence against Women* 17(5), 637–650.
- Monteiro, D. (2016). Street-level bureaucracy revisited. Formulating address in social service encounters. *Language and Dialogue* 6(1): 54-80.
- Natalier, K. (2018). State facilitated economic abuse: A structural analysis of men deliberately withholding child support. *Feminist Legal Studies*, 26, 121–140.
- Nybom, J. (2014). Manual för FREDA. Standardiserade bedömningsmetoder för socialtjänstens arbete mot våld i nära relationer. I: Welfare STNBoHa (red).
- Näsman, E. och S. Fernqvist (2015). Ekonomiskt våld. I Eriksson, M et. al. (red.) *Barns röster om våld: Att lyssna, tolka och förstå*, (2:a uppl.) Malmö: Gleerups Utbildning AB. 149-166
- Potter, J. och M. Wetherell (1995). Natural order: Why social psychologists should study (a constructed version of) natural language, and why they have not done so. *Journal of Language and Social Psychology* 14(1-2): 216-222.
- Proposition 2014/15:145. *Ökad reglering av barns underhåll utanför underhållsstödet*.
- Proposition 2020/21:203. *Justerad indragningsbestämmelse inom underhållsstödet*.
- Raymond, G. (2003). Grammar and social organization: Yes/no interrogatives and the structure of responding. *American Sociological Review* 68(6): 939-967.
- Rice, D. (2012). Street-level bureaucrats and the welfare state: Toward a micro-institutionalist theory of policy implementation. *Administration & Society* 45(9): 1038-1062.

Rober, P., D. van Eesbeek och R. Elliott (2006). Talking about violence: A microanalysis of narrative processes in a family therapy session. *Journal of Marital and Family Therapy* 32(3): 313-328.

Sacks, H., E. A. Schegloff och G. Jefferson (1974). A simplest systematics for the organisation of turn-taking for conversation. *Language* 50: 696-735.

Salonen, Tapio (2021). *Barnfattigdom i Sverige: Årsrapport 2021*. Stockholm: Rädda barnen

Sanders, CK. (2015) Economic Abuse in the Lives of Women Abused by an Intimate Partner: A Qualitative Study. *Violence Against Women* 21(1): 3–29

Schiratzki, J. (1997). *Vårdnad och vårdnadstvist*. Stockholm: Stockholms Universitet

SFS 1949: 381 *Föräldrabalken*

SFS 2010:110 *Socialförsäkringsbalken*

Sidnell, J. och T. Stivers (red.) (2014). *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester, Wiley Blackwell.

Skinner, C. och J. Davidson (2009). Recent trends in child maintenance schemes in 14 Countries. *International Journal of Law, Policy, and the Family* 23(1), 25–52.

Socialstyrelsen (2022) *Våld i nära relationer*.

<https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/vald-och-brott/vald-i-nara-relationer/> (Hämtad 14 okt 2022)

Sveriges kommuner och landsting (SKL) (2015). *Mäns våld mot kvinnor i nära relationer: En kunskapsöversikt*.

Stensöta, H. O. (2013). Gräsrotsbyråkrati i förändring. *I det offentliga tjänst: Nya förutsättningar för tjänstemannarollen*. Å. Casula Vifell och A. Ivarsson Westerberg (red.). Malmö, Gleerups.

Stokoe, E. (2014). The conversation analytic role-play method (CARM): A method for training communication skills as an alternative to simulated role-play. *Research on Language and Social Interaction* 47(3): 255-265.

Tegler, H., S. Fernqvist och M. Flinkfeldt (2022). And all hell broke loose: How child maintenance regulations contribute to re-actualizing intimate partner violence between separated parents in Sweden. *Journal of Family Violence* Online first.

Tegler, H., S. Fernqvist och M. Flinkfeldt (kommande). Challenges in recognizing and facilitating disclosures of intimate partner violence in customer service calls about maintenance support. Manuskript under granskning hos tidskrift.

Tennent, E. och A. Weatherall (2019). Disclosing violence in calls for help. *Gender & Language* 13(2): 270-288.

Thunman, E., M. Ekström och A. Bruhn (2020). Dealing with questions of responsiveness in a low-discretion context: Offers of assistance in standardized public service. *Administration & Society* 52(9): 1333-1361.

Ulmestig, R och M. Eriksson (2017) Financial consequences of leaving violent men – women survivors of domestic violence and the social assistance system in Sweden. *European Journal of Social Work*, 20(4):560-571

Ulmestig, R och M. Eriksson (2018) Inledning. I Ulmestig & Eriksson (red.) *Att handlägga försörjningsstöd vid våld i nära relationer*. Lund: Studentlitteratur

Walby, S. (2002). Reducing gendered violence: Defining, measuring and interpreting inter-personal violence and responses to it. I Eriksson & Nilsen (red.) *Kön och våld i Norden*. Köpenhamn: Tema Nord s. 15-29

Wemrell M, S. Stjernlöf, M. Lila, E. Gracia och A. Ivert (2022). The Nordic Paradox. Professionals' Discussions about Gender Equality and Intimate Partner Violence against Women in Sweden. *Women & Criminal Justice*, 32(5): 431-453