

Listening Post i Göteborg 22 januari 2019

Del 1. Erfarenheter och reflektioner från gruppens 12 deltagare i rollen som medborgare i januari 2019.

Det finns många tysta och trötta, på arbetsplatser. En energilöshet. Samhället har fragmenterats, samtal sker inom vissa grupper, vissa grupper tystnar, vissa grupper rör sig och utvecklas. Man väljer bort de som inte tycker jag, och engagerar sig som jag – eller inte engagerar sig. Detta förstärks av algoritmerna i social medier.

Flera historier av hur människor, anonymt, andra och man själv, gått över gränser och riktat aggressivitet mot varandra fördes fram. En av våra deltagare såg en man utan förvarning kastar sitt halvättna äpple på en annan man, när han går förbi, och skriker okvädningsord. En av deltagarna cyklar med sitt barn i barnstol, det är något trångt att passera och en mötande gångtrafikanter kastar läsk i ansiktet på henne. En deltagare såg slagsmål på bussen, 07.30, mellan busschaufför och en passagerare, där medpassagerare får ingripa och stoppa. En annan deltagare skällde själv ut en busschaufför, som kört dåligt och inte stannat. Folk är arga, rädda, eller båda delar

En motbild trädde fram. Någons chef pratade med en frustrerad busschaufför, som berättade att ingen tittar på honom, han blir osynlig. Kassörskor som inte möte ögonen. En ung man som cyklar fort och ofta, möter människor som skriker åt honom när de blir rädda – och han stannar cykeln varje gång, går tillbaka, för ett samtal med personerna.

Varifrån kommer vreden? Har man knutit handen i fickan länge? Samtidigt, hårdheten i tilltalet mot varandra när man blir rädd eller arg, kanske dölja en längtan att knyta an till andra människor. Vi både avhumaniseras – och "påhumaniseras", när vi istället tar kontakt och möter andra. En av deltagarna berättade hur hon brukar gå längs en stor gata och le mot alla och möta blick, och möts av så mycket glädje och kontakt. "Man blir helt hög!" det finns ett behov av att se varandra.

Tekniken skapar ibland avstånd och en maktlöshet. Man pratar med kundtjänst, som kollar i manualer och system. Vi har möten via Skype, där det blir svårare att knyta relationer – och att till exempel påbörja utveckling – om man inte träffats. Vi söker doktorn i en app. Vi tittar i våra telefoner, istället för på varandra. Motbilder finns, några gånger går den personliga relationen igenom, som den underbara kundtjänstpersonen "Houda", som lyckas skapa kontakt och förmedla omsorg. Det kan ibland vara skönt med brist på kontakt. Som vid traumabehandling t ex, där det har bättre effekt via nätet. Jag har slutat med sociala medier, i stort sett. Inte titta på mobilen när jag åker buss. Tittar ut, väder, människor. Ingen saknar mig, på social medier.

En frustration över stora kontrollsystem inom våra verksamheter, bolag och myndigheter som mäter fel saker, och driver en avhumanisering. De tekniska systemen driver fram mätetal kring allt och inget. QL-koder i hemtjänsten, som bryter ner arbetet i minuter. Det som inte kan mätas mäts på fel sätt – det som kan mätas, tekniska frågor, är ingen som frågar efter resultat på. KPI gör människor dumma, man korrupperar värden för att få rätt siffror. (**key performance indicator** och används av ekonomer för att mäta hur ett företag fungerar och hur bra affärerna går.) En motrörelse anas också, tillitsbaserad styrning till exempel. Men är den äkta, eller kommer mätande att fortsätta trots all kritik och alla konsekvenser? Och det finns en längtan efter struktur, samtidigt. Unga människor som frågar efter tydliga rutiner, rädda att tänka och bestämma själva. Det tar ett år att trygga dem att börja tänka själva, våga göra egna bedömningar.

Någon är väldigt upptagen av vad som händer i Kina. De köper upp massor av saker. Vi tycker det är bra med kinesiska pengar. Hur kan vi tycka det, med den politiken som finns där? Systematisk betygsättning av medborgare, skrämmer.

En djup oro för hur våra institutioner som ska vara garant för och bära upp det demokratiska systemet – kommer de att hålla? En osäkerhet växer. Kommer polis och myndigheter klara den växande organiserade brottsligheten? Får människor den utbildning och omsorg av samhället som vi byggt vårt land på? En person beskrev hur hon ser med stark oro hur grundläggande funktioner rämnar, och inte fungerar. 2018 blev det år som förändrade hennes bild av Sverige. Hur flyktningbarn inte tas om hand. Hur barn med funktionshinder och deras familjer inte får hjälp. Människor i deras närhet ser detta, vad sker med de människor som ser hur samhället inte tar sin roll, och inte fungerar? Ingen reagerar på att de faktiskt inte får hjälp, att samhället blir en chimär.

Del 2. Ur samtalet identifierade deltagarna följande teman:

- Polarisering växer, med in-grupper och ut-grupper (vi och dom), som tar sig rättigheter att attackera andra, visa vrede och oförsonlighet.
- Det demokratiska systemets skörhet. Håller institutionerna? Vem/vad håller ihop samhället?
- Digitala system, med alienering via telefoner, Skype, arbetsystem.
- Avhumanisering vs "påhumanisering". Längtan efter kontakt vs försvårande av kontakt.
- Vanmakt. Undertryckt aggression och vanmakt.
- Trötthet & tystnad.
- Skillnad på Sverige och svensken, det vill säga enskilda människor gör annat än staten.
- Allt mer blir upp till individen, när institutioner, försvagas, uppluckras - inte tar sin roll,.

Del 3. Försök att formulera: " hur kan vi förstå detta", hypoteser, och underliggande orsakssamband.

Samhällets komplexitet ökar. Vi försöker möta det med kontroll, det mätbara. Det blir som att en del av oss vill ha ramar, manualer, siffror. Vi avhänder oss vårt eget ansvar.

Information är idag som en handelsvara. Artificiell intelligens, den digitala utvecklingen och pengarna i branschen driver på. Det är inte vår inre, psykologiska drivkraft enbart utan en ytterst påtaglig marknadskraft som för oss in i tekniska lösningar och system som inte stödjer oss utan styr oss.

Kontrollsystemen ger även det vi behöver veta för att göra ett gott jobb och ex underlag för rättvis fördelning eller bedömning. Systemen riskerar att bli självgenererande och sluka det engagemang som måste finnas för att arbeta i människoyrken. Ännu en risk blir att man inte rapporterar in det vi behöver veta, utan det systemen driver, vilket styr oss. Vi drunknar i enkäter inom skola och mjuka verksamheter i strävan att mäta det som inte går att mäta, medan ingen är så intresserad av data i tekniska verksamheter där det går att mäta. Ju mindre en verksamhet går att mätas, desto större ansträngningar att få den uppmätt. Skolan, polisen, vården. Till slut blir mätandet huvuduppgiften.

Verkligheten och den mätta verkligheten blir två olika verkligheter, dubbla verkligheter. Vreden och frustrationen växer ur dubbla verkligheter. Man förskönar mätetal uppåt, vilket leder till falska bilder i toppen av organisationer mot verkligheten i botten. Detta leder till en slags galenskap: Vi tror på det som syns, vi tvivlar på våra sinnen, vad vi upplever.

Tvivlet på våra sinnen förstärks av fake news, och de sociala medierna. Man kan köpa "gilla-paket" eller "hat-paket" för att förstärka sina påståenden eller förvrida sanningar. Vad kan vi tro på?

Företagens interna och externa kommunikationsavdelningar håller igång de dubbla verkligheterna. Exempelvis chefer som gör fel, ångrar sig publik, men bryr sig kanske inte egentligen. Det ska se bra ut. Kapitalet driver på de dubbla budskapen.

Om länken mellan ord och deras innebörd ändras, ifrågasätts eller brister blir det svårt att tänka. Det skulle kunna ge skamkänslor inför andra att man är otillräcklig och skuldkänslor inför sig själv att man inte kan ta/inte tar ansvar. Med folk i det läget öppnas dörren för antidemokratiska krafter att ta över. Individualiseringen har blivit ett fängelse och inte ett uttryck för autonomi.

Vi lever i ett samhälle med mardrömmar, utan drömmar. Det är visionslöst från politiker, hur ska vi då skapa den röda tråden? Var är politikerna som formulerar en möjlig framtid, "jag vill leva i ett samhälle med rent vatten .."

I slutet påtalades att ingen tagit upp klimatfrågan. Detta såg vi som en parallellprocess till politiken, där denna fråga inte har varit på någon agenda, trots vikten. Det viktigaste "glöms bort", och drivs från andra håll – eller ofarliggörs. Som att "global uppvärmning" istället blir "klimatförändringar".

Rädslan för undergång, leder till att vi tillsammans med kapitalet skapar dubbla verkligheter, som vi inte orkar genomskåda eller ta itu med. Politikerna driver inte de viktigaste frågorna, medan andra instanser i samhället försöker, men inte kan, utan politiskt stöd. Det leder till en brist på handlingsutrymme, där individer istället ägnar sig åt små, oviktiga saker som de kan kontrollera.