

Replik angående Bankmannen

Vem är bankmannen? frågar Mats Lindqvist och menar att om bankmän är alla som har sin sysselsättning inom bankbranschen, så borde den anmärkningsvärt vida definitionen ha kommenterats i avhandlingen. Hur har jag då avgränsat mitt studieobjekt? En första precisering ligger i att "det är livet i bankmannayrket som studien är inriktad på (s. 11), och för att uppnå större säkerhet i beskrivningen av bankmannayrket utgår jag därför från yrket och inte – som brukligt är – från en bestämd arbetsplats. Vidare nämner jag att "bankmannayrket hör till bankverksamheten och är ett samlingsbegrepp för personal med olika arbetsuppgifter och funktioner inom detta område". Det finns mycket som är gemensamt för alla funktioner och nivåer inom bankmannakåren, och det är sådana gemensamma identitetsdrag jag studerar. Men det finns också interna gränser som skapar både skillnader och motsättningar inom bankmannakåren, och därför ägnar jag ett helt kapitel åt att nyantera den homogena bilden ("Pyramiden", s. 133–176). En inte oväsentlig insnävning av studieobjektet har jag dessutom gjort genom preciseringen till "vid bankdisken, d.v.s. i den arbetsmiljö där avhandlingens tyngdpunkt ligger" (s. 17).

Lindqvist efterlyser en presentation av varje informants funktion och placering i banken, yrkestitel och karriär etc. Att jag avstått från att lämna sådana uppgifter beror på en – kanske överdriven – omtanke om det sekretesskydd jag lovat mina informanter. Det är av samma skäl som jag i regel undvikit att nämna banker vid namn: banknamnet kunde vara den uppgift som slutgiltigt bekräftade för andra bankmän vilken kollega som döljer sig bakom pseudonymen. Men jag håller med om att det hade varit till fördel för läsaren att känna till de av Lindqvist efterlysta uppgifterna, särskilt med tanke på det vida bankmannabegrepp som jag använt.

Under i vart fall 1990-talet har begreppet kultur fått konkurrens av begreppet (kulturell) identitet. I den trängsel som uppstått mellan begreppen har det varit svårt att se vad som skiljer det ena från det andra. Jag kände behov av ett klarläggande, och då jag inte kunde finna något sådant gjorde jag klarläggandet själv på det sätt som Mats Lindqvist citerar. Jag uppfattade inte detta som en avvikelser från "huvudfåran" och placera de därför min precisering av begreppen i en fotnot.

I anslutning till min jämförelse med Hochschilds flygvärdinnor skriver Lindqvist att jag menar att bankmannens vänlighet "är genuin snarare än påklistrad i syfte att generera vinster". Så har jag emellertid varken skrivit eller menat. Vad jag hävdar är att till skillnad från de amerikanska flygvärdinnorna, som styrs av detaljerade anvisningar och kontroller från företaget, så påverkas svenska bankmän mest av gruppens egna normer och det kollegiala trycket. "Att kunna variera sitt uppträdande efter kunderna och vinna deras förtroende är ett kännetecken på den professionelle bankmannen" (s. 123). Alltså ingen genuin känsla utan en anlagd – syftet är ytterst att gagna bankens vinstintresse.

En annan punkt som jag, att döma av Lindqvists kritik, inte tillräckligt klargjort i min text gäller frågan huruvida teknologiseringen proletariserat bankmannens arbete eller, som jag hävdar, gjort det mera kvalificerat. Lindqvist har fått uppfattningen att det är datorarbetet som jag anser vara kvalificerat. Vad jag menar – och faktiskt också skriver – är emellertid att den tekniska utvecklingen gjort bankarbetet mer kvalificerat "genom att befria bankmännen från rutinarbete vid penna, skrivmaskin, additionsmaskin och räntetabell, genom att ge upphov till ett bredare och mer ambitiöst sortiment av banktjänster omfattande bl.a. ekonomisk rådgivning och genom att ge sådan stadga åt rutinerna att större beslutanderätt kunnat delegeras till bankmännen" (s. 51). Bilden av teknologiseringen och arbetet är, menar jag, mer komplex och nyansrik än Bravermans devolutionistiskt mörka skildring. Lindqvist åberopar i sammanhanget Sigebo, men hennes undersökning gjordes redan 1972, då datoriseringen fortfarande var i ett inledningsskede; det var inte förrän i slutet av 1980-talet som bankkassörernas arbete påverkades fullt ut; många av dem fick då kompletterande utbildning och en del övergick till andra uppgifter inom banken.

Lindqvist gör gällande att jag "genomgående söker högsinta motiv bakom företagets agerande" och därför missar "det vinstmaximerande strategiska spelet". Om Lindqvist hade haft rätt i sin kritik på denna punkt – att jag alltid skulle söka högsinta motiv – hade det varit allvarligt. Men kritiken är obefogad. Låt mig som exempel ta hur jag kommenterar bankmannens agerande i yrkesvardagens viktiga möte med kunden: bankmannen försöker finna en för kunden bra lösning men, framhåller jag, "ytterst är likväl syftet att åstadkomma

vad som åtminstone på sikt är bra för banken” (s. 84). Eller låt mig ta det enda exempel Lindqvist åberopar, nämligen möjligheten att bankernas intresse för kvinnlig arbetskraft förestavades av vinstintresse. Jag åberopar i det sammanhanget en bankman som ”framhåller att nya verksamhetsgrenar på 1950- och 60-talen hade ökat behovet av tjänstemän både i kassor och på bokföringsavdelningar – kanske passade kvinnor bäst för dessa arbetsuppgifter och dessutom låg deras lön lägre än männens” (s. 163).

Det är vanligt att man i avhandlingens inledning målar upp en bakgrund av teoretiska strömningar och tänkare som kan placera in – och även ge ett skimmer åt – den egna forskningen. Jag har varit återhållsam i det avseendet. Det jag tycker mig ha kunnat bidra med är i stället att verkligen ha *integrerat* det fenomenologiska betraktelsesättet såväl i studien som i avhandlingens

text. Det är det fenomenologiska synsättet som fått mig att – mer än någon tidigare? – lägga vikt vid upplevelser vid gränser och med alla sinnen. Och det är det fenomenologiska synsättet som gjort att jag låtit informanterna i så stor utsträckning själva komma till tals som i ett samtal. Det innebär inte att jag avhänt mig forskarrollen: ”Diktatoriskt bestämmer jag deltagare och frågor, och även om de många citaten är tänkta att representera de många övriga färgas urvalet av min önskan att läsaren skall godta min version av verkligheten” (s. 19). Men jag har i görligaste mån sökt undvika att mina erfarenheter från forskningens värld får ta över informanternas egna erfarenheter av yrkesvardagen. Det är *deras* upplevelse av yrkesvardagen, deras yrkesidentitet, som min avhandling behandlar – inte bankledningars strategier eller kapitalismens yttringar.

Lennart Börnfors, Lund