

Pingpong-ansvaret

För tio år sedan ringde jag dåvarande Landstinget Västmanland för att få ett svar på en fråga. Det började i växeln och jag fick redogöra för mitt ärende. Så blev jag kopplad till en person som enligt telefonisten hade ansvar för sådana frågor. Vederbörande visste ingenting utan hänvisade mig till en annan person. För att urskulda sig så erbjöds jag att bli direktkopplad. Person tre var trevligare på rösten och verkade tillmötesgående. Nu var det min tredje redogörelse om ärendet. Det gick eftersom personen i andra änden tände ett hopp om ett svar. Men ack! Samma svar men inte mitt svar. Det var inte vederbörandes "kompetensområde". För att undvika uppräknningar av klichéer så avstod jag från att visa min irritation, men egentligen hade jag velat fråga vilket kompetensområde som var vederbörandes. Det behövdes inte för på andra sidan luren hörde jag en röst som försökte övertyga mig om att den fjärde personen är den rätte att svara på min fråga. I förhoppning om att jag gått uppåt i hierarkin och därmed tillhörande ökad kompetens så redogjorde jag för mitt ärende för fjärde gången. "Sådana ärenden har X ansvar för" det vill säga den första personen som jag talade med. "Koppla mig direkt, nu direkt" sa jag och min ilska började komma. Efter fem personer var jag på ruta ett och jag snurrade bara runt, runt, runt. Redan då var jag förbannad och mer skulle komma. Här om veckan ringde jag en organisation för att få tala med en person där det hade blivit fel i den administrativa handläggningen. En röst svarade och gav mig fem alternativa val som jag skulle göra genom knapptryckningar. För att snabba på handläggningen av mitt ärende ombads jag att berätta mitt personnummer, ärendenummer och kundnummer. Allt framställdes som om det var för mitt bästa, vilket rösten förföriskt förmedlade till mig. Rösten frågade vem jag ville tala med. Jag sa namnet och rösten svarade med ett annat efternamn, därefter frågade rösten igen vem jag ville tala med. Min röst blev långsam för att göra det tydligt. På nytt svarade rösten med en fråga om jag ville tala med en person som heter liknande fast med annat efternamn. Blodet sprängde i tinningarna och mitt svar blev "du kan dra åt helvete" varefter rösten svarar att det inte finns någon som arbetar där med det namnet. Synd tänker jag för ni är kanske en del av helvetet i den här världen? Fy skäms, så får vi inte säga eller reagera, för då blir vi ett problem i den strömlinjeformade svenska välfärden. Huvudsaken är att vi accepterar att bli reducerade till pingpongbollar som åker runt hit och dit beroende på vilka som smäller till. Allt skall vara för vårt bästa men i slutändan så skall vi stå med byxorna nere och visa ändan som förlorare som betalar ett högt pris. Min fråga är enkel: är det här människovärdigt? Vill vi umgås med maskiner dagarna i ända? Den instängda bunkern är då ett faktum och det behövs en Gud som är starkare än atombomben för att spränga den.

*Per-Arne Bengtsson, präst i Västanfors Västervåla församling
epost: per-arne.bengtsson@svenskakyrkan.se*