



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Att hitta balansen

**- en studie om socialsekreterares resonemang kring
arbetsbelastning och dess påverkan på arbetsmiljön och
klientbemötandet.**

Socionomprogrammet

C-uppsats VT 2010

Författare: Elin Franck, Shirin Ibrahim & Usama Anas Salha

Handledare: Karin Röbbäck

TACK

Främst vill vi tacka socialsekreterarna som ställt upp med tid och engagemang, utan er hade inte vår uppsats varit möjlig att genomföra.

Vi vill även tacka vår handledare Karin Röbäck som har hjälpt oss att ta våra tankar ett steg längre.

Sist men inte minst vill vi tacka varandra för ett gott samarbete som har gjort den här tiden minnesvärd och rolig.

ABSTRACT

Titel: Att hitta balansen - en studie om socialsekreterares resonemang kring arbetsbelastning och dess påverkan på arbetsmiljön och klientbemötandet.

Författare: Elin Franck, Shirin Ibrahim & Usama Anas Salha.

Nyckelord: Mottagningsgrupp, arbetsbelastning, arbetsmiljö, bemötande.

Syftet med vår c-uppsats är att undersöka hur socialsekreterare i en mottagningsgrupp resonerar kring arbetsbelastning på deras arbetsplats, vi vill även ta reda på hur arbetsbelastning kan påverka arbetsmiljön och klientbemötandet. Våra frågeställningar är:

- 1.) Hur uppfattas arbetsbelastning av socialsekreterarna i mottagningsgruppen och vad är det som skapar arbetsbelastningen?
- 2.) Hur upplever socialsekreterarna att arbetsmiljön påverkas av arbetsbelastningen?
- 3.) Hur upplever socialsekreterarna att arbetsbelastningen påverkar deras bemötande gentemot klienterna?

Vår uppsats bygger på intervjuer med sju socialsekreterare som arbetar i en mottagningsgrupp med ekonomiskt bistånd inom individ och familjeomsorgen. Vår teoretiska referensram har varit organisationsteori och KASAM (känsla av sammanhang) utifrån ett postmodernt perspektiv. Uppsatsen tar upp socialsekreterarnas reflektioner kring ämnet och om hur det är att arbeta i en organisation med hög personalomsättning samt högt tryck.

I slutskedet har vår slutsats varit att det är många faktorer som påverkar hur socialsekreteraren ser på sin arbetsmiljö och hur bemötandet ser ut. Socialsekreterarna har inte endast klienterna att tänka på utan även diverse arbetsuppgifter som tar tid. Socialsekreterarna är en del av en organisation som har en åtstramad ekonomi och det är mycket som ska göras. Samtidigt som dessa faktorer adderas en hög personalomsättning som leder till att gruppen blir instabil och utgör en större påfrestning på arbetsgruppen. Detta leder därmed till den kvantitativa överbelastningen; att utföra väldigt många arbetsuppgifter under en begränsad tid istället för att satsa på det kvalitativa arbetet; att arbeta med sin klient och vara tillgänglig för den.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	6
1.2 Bakgrund	7
1.3 Problemformulering.....	9
1.4 Syfte.....	9
1.5 Frågeställningar	9
1.6 Definitioner.....	10
2. Metod	10
2.1 Förförståelse.....	10
2.2 Val av metod.....	12
2.3 Val av analysmetod	13
2.4 Urval	14
2.5 Tillvägagångssätt vid intervjuerna.....	15
2.6 Reliabilitet.....	16
2.7 Validitet	17
2.8 Generaliserbarhet	19
2.9 Etiska överväganden.....	19
3. Teori.....	20
3.1 Organisationsteori.....	20
3.2 Professionen	22
3.3 KASAM	23
4. Tidigare forskning	25
4.1 Arbetsbelastning	25
4.2 Arbetsbelastningens påverkan på arbetsmiljön.....	30
4.3 Arbetsbelastningens inverkan på bemötande	31
5. Resultat.....	33
5.1 Arbetsbelastning	33

5.1.1 Sammanfattning och analys	41
5.2 Arbetsmiljö	46
5.2.1 Sammanfattning och analys	50
5.3 Bemötandet.....	51
5.3.1 Sammanfattning och analys	55
6. Slutdiskussion	57
6.1 Förslag till vidare forskning	61
Referenslista	62
Bilagor.....	65
Bilaga 1. Informantbrev.....	65
Bilaga 2. Intervjuguide.....	66

1. Inledning

Under sammanlagt två och ett halvt år har två av oss praktiserat från och till på ett socialkontor i ett av Göteborgs mest utsatta områden. En av oss praktiserade en dag i veckan under två terminer och den andra av oss har praktiserat där heltid en termin. Under dessa praktikperioder har vi märkt att många av socialsekreterarna¹ uttrycker att de har för mycket att göra. Idén till uppsatsen väcktes i och med att vi har observerat den höga stressnivån hos personalen på kontoret. Under en högt belastad period sade en socialsekreterare ”snart går jag in i väggen, jag har tre besök och massa utbetalningar som måste utföras, hur fan ska jag hinna med allt detta?”. Även i vår roll som praktikanter har vi sett att det finns en väldigt stor press på socialsekreterarna med ett högt tempo och hög arbetsbelastning. Genom dessa upplevelser väcktes idén till vår c-uppsats.

Vi kommer att studera fenomenet arbetsbelastning utifrån socialsekreterarnas perspektiv. Vi vill titta närmare på deras syn på fenomenet, hur utbrett det är, vad de själva gör för att hantera det och hur de resonerar kring arbetsmiljön och kvalitén på bemötandet gentemot klienterna². För att tydligt få fram deras bild av fenomenet kommer vi att göra kvalitativa intervjuer med sju informanter. Vi vill genom en kvalitativ studie fånga socialsekreterarnas egna upplevelser och berättelser. Tanken med studien är att exemplifiera, inte att generalisera för alla i verksamheten.

Vi anser att ämnet är väldigt aktuellt då det tagits upp i SVT:s Rapport i mars (<http://svtplay.se>, 100315) samt i en rapport som kom i februari 2010, undersökningen genomfördes av Novus Opinion på uppdrag av Akademikerförbundet SSR (www.akademssr.se, 100315). Genom den ekonomiska krisen har Sveriges arbetslöshet ökat och fler söker ekonomiskt bistånd, kostnaderna för kommunernas ekonomiska bistånd var förra året 20 % högre än året innan. I Rapportens inslag intervjuas en socionom som känner att

¹ Vår uppsats bygger på socialsekreterarnas uppfattningar och upplevelser och nationalencyklopedin definierar begreppet som *kommunal tjänsteman, vanligen socionom, som handlägger olika former av enskilda socialtjänstären. Socialsekreterare jämförs med begreppet socialarbetare som definieras som benämning på person som arbetar inom kommunal socialtjänst* och inom flera andra områden så som hälso- och sjukvården (www.ne.se, 100412). Vi har använt båda orden i vår uppsats och har använt de synonymt.

² Begreppet klient definieras som *person med en relation som kund, patient, rättssökande eller på annat sätt hjälpberoende, ofta till en fackman*. (www.ne.se, 100412). Vi skriver om klienter som ansöker om ekonomisk bistånd på mottagningsgruppen där även första mötet sker.

hon inte kan utföra ett professionellt socialt arbete, det är något vi också har hört i flera av våra intervjuer. Socialsekreterarna upplever att det är kvantiteten som räknas och inte kvalitén.

1.2 Bakgrund

Vår kvalitativa studie utgår från socialarbetare i en mottagningsgrupp, och deras syn och tankar kring arbetsbelastning. Mottagningsgruppen är en enhet som ligger under socialförvaltningen inom Individ och familjeomsorgen. Att ha en mottagningsgrupp är inte rådande på alla socialkontor i Sverige. Mottagningsgruppen innebär en specialisering inom socialtjänsten, att man som grupp har likadana arbetsuppgifter. Specialisering inom socialt arbete kan se olika ut och inrikta sig på funktion, klientgrupp, metod eller någon annan indelning. Specialisering kan vara ett uttryck för att underlätta och effektivisera administrativa arbetsuppgifter eller att samla professionell kompetens inom ett område så att den blir tät. Mottagningsgruppen är en specialisering där man inte har ansvar för olika klientgrupper utan är en enhet där man kategoriserar klienterna för att skicka iväg till nästa rätt enhet (www.socwork2.gu.se, 100324).

Vissa kommuner har inrättat en mottagningsgrupp som utgör en person/familjs första kontakt med socialtjänsten. De tar emot helt nya ärenden samt ärenden som har avslutats för minst tre månader sen eller en överflyttning från någon annan socialtjänst, dock tas inte alla ärenden som kommer från en annan stadsdel av mottagningsgruppen utan den kan direkt slussas till den enhet som anses passa ärendets art (se t.ex. www.sodertalje.se). I mottagningsgruppen i stadsdelen där våra informanter arbetar tas alla sorts ärenden emot, som ekonomiskt bistånd, barn och ungdoms ärenden, missbruksärenden och så vidare. Dock är enheten uppdelad i *ekonomiskt bistånd*, där ärendena för ekonomiskt bistånd handläggs och i *övrigt bistånd* där andra ärenden tas emot som barn- och ungdomsärenden. Vi har intervjuat samtlig personal i gruppen för ekonomiskt bistånd. Första kontakten brukar ske över telefon då man bokar en tid för att få komma personligen och träffa någon socialsekreterare. Under telefonsamtalet görs en mini intervju där handläggaren på ett ungefär kan beräkna om personen är i behov utav bistånd eller inte, vilket informeras till personen men erbjuds ändå en tid då alla har rätt att få sin fråga prövad. Oftast handlar samtalen om ekonomiskt bistånd och andra samtal kan handla om att få hjälp till rätt kontakt. Personen i fråga informeras vad som gäller samt får ett brev hemskickat med information om vad som ska tas med på besöket. Under besöket görs en

utredning om hur hela livssituationen ser ut vad det gäller ekonomi, familj, boende och hälsa. Därefter fattar handläggaren beslut om ett behov finns eller inte utifrån utredningen som gjorts samt underlagen som personen kommer in med (se t.ex. www.sodertalje.se). Socialsekreterare på mottagningsenheten får inte möjlighet till att etablera en långvarig relation eller se hur det går längre fram för klienten, utan får släppa klienten vid första utredningen.

Socialsekreterarna har på sig en tidsperiod på två veckor från den dagen klienten har varit på besök hos socialsekreteraren att skriva klart utredningen för att sedan meddela beslutet som tagits. Efter att socialsekreteraren har fattat ett beslut och gjort utbetalning flyttas ärendet över till en annan enhet snarast. Dock kan ett ärende ligga max tre månader på mottagningsenheten innan det slussas vidare till den enhet personen i ärendet behöver hjälp av. Skälet till att ärenden kan ligga kvar beror på att vissa ärenden är mer komplicerade och behöver mer tid för att utredas eller att man anser att personen i ärendet kan bli självförsörjande inom tre månader. De ärenden som fått avslagsbeslut ligger kvar på mottagningsenheten då en eventuell överklagan kan komma in.

Socialsekreterarna arbetar mycket med samarbetspartners då de behöver få information om klientens ekonomi eller eventuell planering hos någon samarbetspartner. Dessa samarbetspartners är bland annat arbetsförmedling, försäkringskassa, alternativt jobbcenter eller diverse boenden.

Dagsrutinen för den mottagningsgrupp vi studerar är väldigt schemalagd. Socialsekreterarna har telefontid mellan nio och tio varje morgon. Halv elva till halv tolv har samtliga socialsekreterare besök av sina klienter där de ska göra en utredning samt ge information om vilka rättigheter och skyldigheter man har när man ansöker om ekonomiskt bistånd. Socialsekreterarna kan dock få besök av andra klienter förutom det dagliga besöket då socialsekreterarna är ansvariga för akuta ekonomiska lösningar som till exempel akuta matpengar, för de klienter som inte flyttats till annan enhet ännu. Resten av dagen används till att skriva utredningen utifrån den information de fått av klienten. Sällan kan en socialsekreterare skriva klart en utredning samma dag då klienten kan ha missat att ha med sig vissa papper till besöket som är viktiga för rutinerna och handläggningen. Socialsekreteraren kan även behöva få viss kontakt med någon samarbetspartner som kanske inte är tillgänglig

just den dagen och att denna samarbetspartner kan ha information som kan vara avgörande för rätten till ekonomiskt bistånd.

1.3 Problemformulering

Vi har diskuterat en hel del kring arbetsbelastning i sig. Vi anser att det är något som är vanligt i många branscher, det kan handla om både fysisk och psykisk belastning. De flesta känner till att socionomer kommer i kontakt med utsatta människor och detta i kombination med resterande arbetsuppgifter och ett högt arbetstempo bör enligt oss i många fall leda till en viss belastning. Innan vi satte igång med studien såg vi fenomenet arbetsbelastning som något normalt som förekommer på många arbetsplatser och som tål att diskuteras öppet. Genom kontakten med informanterna kommunicerar de på olika sätt att detta begrepp är väldigt laddat. Vi får en bild av att vissa är mer försiktiga med att tala om att fenomenet existerar och vissa är väldigt medvetna om att det existerar och vill gärna berätta om hur de upplever sin arbetsbelastning. Under genomförandet av studien blev det allt klarare att ämnets negativa laddning också har mycket att göra med arbetsledningens syn på fenomenet. Det kan vara så att samtliga personer i en organisation är medvetna om att fenomenet existerar men i en verksamhet med väldigt snäv budget är det svårt att göra något åt problemet och därför försöker man istället att förminska och neutralisera problemet. Genom denna upptäckt blir vi själva medvetna om att vår studie belyser ett problem som är väldigt viktigt att diskutera då vi nästan får en känsla av att det är något som är tabu att tala öppet om bland socionomer.

1.4 Syfte

Syftet med c-uppsatsen är att undersöka hur socialsekreterare i en mottagningsgrupp resonerar kring arbetsbelastning på deras arbetsplats, vi vill även ta reda på hur arbetsbelastning kan påverka arbetsmiljön och klientbemötandet.

1.5 Frågeställningar

- Hur uppfattas arbetsbelastning av socialsekreterarna i mottagningsgruppen och vad är det som skapar arbetsbelastningen?

- Hur upplever socialsekreterarna att arbetsmiljön påverkas av arbetsbelastningen?
- Hur upplever socialsekreterarna att arbetsbelastningen påverkar deras bemötande gentemot klienterna?

1.6 Definitioner

Arbetsbelastning: Då vi har använt arbetsbelastning i vår studie har vi syftat på hög arbetsbelastning. Arbetsbelastning förklaras som *mängd arbete som skall utföras av viss person* (Norstedts, 2004). Vi har diskuterat vilka olika innebörder begreppet arbetsbelastning kan ha. Då en person har en mindre mängd arbetsuppgifter att göra kan även detta vara belastande för personen; att den inte får stimuleras och tänker på att den har för lite att göra. Men i vår studie har vi utgått från att det är mycket att göra på socialtjänsten vi har studerat och har därför utgått från hög arbetsbelastning; mycket att göra under en begränsad tid.

Arbetsmiljö: I vår studie undersöker vi hur arbetsmiljön uppfattas, utifrån socialsekreterarnas vinkel. Arbetsmiljön definieras som förhållanden på en arbetsplats där faktorer som buller, lokaler, föroreningar och liknande påverkar arbetaren. Annat som räknas in i miljön är de sociala förhållandena och hur arbetaren trivs på jobbet (Malmström, 2002). Vi har i vår studie fokuserat på de sociala förhållandena och hur dessa påverkar socialsekreterarna.

Bemötande: I uppsatsen studeras hur arbetsbelastning hos socialsekreterarna påverkar deras bemötande gentemot deras klienter. Bemötande beskrivs som *uppträdande mot någon/ något vänligt* (Norstedts, 2004). Vi menar att bemötande handlar om mycket mer än att uppträda vänligt och det påverkas också av andra faktorer som till exempel tidsbrist och empatiförmåga hos socialsekreterarna.

2. Metod

2.1 Förförståelse

Alla vi tre författare har olika förförståelse då en har gjort praktik på socialkontoret en termin, en har gjort praktik en gång i veckan under två terminer och en har varit i en liknande verksamhet. Svenning (2003) beskriver förförståelse som att en forskare alltid har en viss

uppfattning med sig om det han eller hon ska studera. Därför vet vi att en forskare aldrig går in i en studie helt objektivt. Vi ser det som en tillgång i vår studie att vi alla har olika förförståelse med oss då det blir lättare att diskutera det vi kommer fram till och granska det kritiskt. Vår förförståelse har påverkat studien på olika sätt; i diskussioner, i tolkningar av informanternas uttalanden samt att vi har kunnat få information om bland annat rutiner på arbetsplatsen från en av oss författare som vi annars inte skulle fått reda på. Mycket information om organisationen hade uteblivit om vi endast utgått från informanternas uttalanden i vår studie. I våra diskussioner anser vi att förförståelsen påverkat oss genom att den av oss författare som gjort praktik i arbetsgruppen identifierar sig med informanterna på ett annat sätt än de resterande författarna som intagit ett mer kritiskt förhållningssätt. Eftersom vi har olika förförståelse har vi valt att var och en beskriver sin egen förförståelse enskilt nedan.

Shirin

Jag har gått min terminspraktik på socionomprogrammet i just den stadsdelsförvaltning som vi skriver vår studie om och har varit hos gruppen som har intervjuats. Upplevelsen av praktiken, då jag fått göra samma arbetsuppgifter som socialsekreterarna, är att jag har varit stressad och känt att jag har haft många saker att göra samtidigt. Det har varit mycket att göra kring varje ärende och när man gått därifrån så har man önskat att dagen skulle ha varit längre för att kunna hinna med allt. Jag har inte känt att jag har varit belastad men jag har inte heller haft lika många ärenden som en socialsekreterare har. Jag har en bra koll på hur organisationen ser ut och hur socialsekreterarnas dag ser ut. Mottagningsgruppen har en hög omsättning av klienter och finns i en utsatt stadsdel, alltså är gruppen konstant i rörelse speciellt under pressade tider som nu. Då jag även känner gruppen har jag redan en relation till våra informanter, samtidigt har vi i åtanke att mina tolkningar inte ska ta överhand i våra resultat och i vår analys.

Usama

En gång i veckan, under de första två terminerna i min utbildning praktiserade jag i denna socialtjänst som är aktuell för vår studie. Innan jag började min praktik hade jag en bild om att det är hög arbetsbelastning i denna socialtjänst. Detta berodde på att jag kände en socialsekreterare därifrån som har berättat om hur arbetssituationen såg ut.

Thurén (2007) skriver att förförståelse utvecklas från fördomar till verklig förståelse. Innan jag började praktiken hade jag en negativ bild, en fördom, om arbetsbelastningen. Efter andra gången jag varit i denna socialtjänst märkte jag att det var mycket att göra och en hel del av socialsekreterarna uttryckte att de var belastade. Efter detta utvecklades min förståelse från fördom till verklig förståelse om hur arbetsbelastning och arbetssituation ser ut på nästan alla enheter i denna socialtjänst. Enligt Thurén (2007) präglar förförståelse vårt sätt att se på verkligheten. Det fick mig att tänka på hur stark min förförståelse om denna socialtjänst är och hur mycket det kan påverka studien. Nu efter att jag har fått mycket kunskap från litteratur som berör detta ämne samt att jag känner mig mer erfaren som person, känner jag att jag har fler infallsvinklar och kan tolka utifrån nya perspektiv.

Elin

Jag har inte gjort någon form av praktik på det socialkontor som vi studerar men däremot i en liknande verksamhet i samma område. Där fick jag en uppfattning av hur handläggarna i denna verksamhet jämförde sig mycket med socialkontoret för att framhäva sina egna positiva sidor. En sak de ofta tog upp var det omänskligt höga antalet ärenden på socialkontoret och att detta var något som enligt dem automatiskt ledde till ett sämre bemötande gentemot klienterna. De talade också mycket om att när de själva kände sig belastade var detta något som på ett eller annat sätt påverkade klienterna. Därmed skapades hos mig en tydlig bild av att arbetsbelastningen var mycket högre på socialkontoret och att detta också var något som gick ut över klienterna. Det är också samma bild som jag fått då jag pratat med andra personer som på ett eller annat sätt varit i kontakt med socialkontoret.

2.2 Val av metod

Vi valde att göra en kvalitativ studie då vårt syfte är att nå socialsekreterarnas egna berättelser kring fenomenet. Enligt Larsson m.fl. (2005) kan man nå kunskap om den intervjuades subjektiva upplevelser utifrån dennes egna ord och meningsbeskrivning genom den kvalitativa metoden. I vår studie handlar det om att med hjälp av kvalitativa forskningsintervjuer ta reda på socialsekreterares utsagor om sina subjektiva upplevelser kring arbetsbelastningen i mottagningsgruppen. Vi ville även studera hur arbetsbelastning kan påverka bemötandet gentemot klienterna.

Utifrån vår förförståelse utgår vi från att fenomenet redan existerar i verksamheten. Det som intresserar oss är att problematisera arbetsbelastning och titta närmare på i vilken form fenomenet förekommer och hur socialsekreterarna upplever det, därför vi har valt en kvalitativ metod. En kvalitativ undersökning ger forskaren extra möjlighet att se världen med andra glasögon och via en reflektionsprocess kan forskaren förstå hur den andra upplever världen (Larsson m.fl., 2005).

I studien har vi tänkt och reflekterat över teoretiska utgångspunkter och vilken metodstrategi som är lämpligast för vår studie. Vi har valt att använda oss av abduktivt förhållningssätt för att kunna beskriva informanternas upplevelser om arbetsbelastning i olika avseenden. Larsson m.fl. (2005) menar att abduktiv metodstrategi innebär att en växling mellan teori och empiri, där båda ska påverka varandra. Abduktiv strategi är en kombination mellan induktiv och deduktiv kvalitativ strategi (Larsson m.fl., 2005). Den deduktiva delen i vår studie präglades av att vi utgick från KASAM som utgångspunkt till en del av våra frågor. Den induktiva delen i vår studie präglades av att vi under analysen hittade gemensamma drag i informanternas utsagor som man i efterhand kan hitta stöd för i vårt teoretiska material.

2.3 Val av analysmetod

Payne (1997) skriver att kunskap endast är människans uppfattning om verkligheten, det finns alltså inte en sanning. Alla människor uppfattar världen på olika sätt och formar därefter sin subjektiva sanning. Enligt det postmoderna och socialkonstruktivistiska tänkandet kan flera människor skapa en gemensam sanning om den kontext de befinner sig i. Konstruktioner av verkligheten förmedlas genom språket i olika former såsom samtal och diskussioner (Payne, 1997). Därför har vi i studien utgått från det postmoderna tänkandet då vi är ute efter att ta reda på vilken uppfattning våra informanter har om sin verklighet och hur de använder språket för att kunna beskriva denna verklighet. Enligt Larsson m.fl. (2005) är genomförandet av en kvalitativ analys ingen lätt uppgift, han menar att den kvalitativa analysen inte har tydliga metodregler för hur den ska göras. I studien tänker vi analysera vår empiri med hjälp av *meningskoncentrering*, vilket innebär att de meningar som informanterna uttrycker formuleras mer koncist och kortfattat (Kvale, 1997). Vi tänker också dela in analysen enligt våra tre teman; arbetsbelastning, arbetsmiljö och bemötande.

2.4 Urval

Kvale (1997) menar att det är viktigare med kvalitet än kvantitet då man gör intervjuer. Antalet intervjuer kan variera beroende på de resurser och den tid som är möjlig för undersökningen samt på lagen om avtagande vinst, det vill säga att man kan göra fler intervjuer om det känns som att man kan få mera och ny kunskap genom detta (Kvale, 1997). Våra informanter består av samtliga socialsekreterare som arbetar i mottagningsgruppen på ett visst socialkontor. Alla informanter har varit anställda olika lång tid, från någon månad till flera år. Det innebär att informanterna har olika erfarenheter som kan bidra till vår undersökning. Mottagningsgruppen är indelad i en del för ekonomiskt bistånd och en del för övrigt bistånd. Vi har begränsat vårt urval till de sju socialsekreterarna som arbetar i mottagningsgruppens undergrupp ekonomiskt bistånd. Vi tycker att det här antalet informanter är lämpligt för vårt undersökningssyfte. Vi vill, under den begränsade tid vi har till vårt förfogande, kunna hantera den empirin som vi får genom intervjuerna så att vi inte riskerar att missa viktiga detaljer. Enligt Trost (2005) finns det fördelar med att använda ett litet urval av respondenter då det bidrar till att materialet blir hanterbart och att inte viktiga detaljer utelämnas.

Gruppen av informanter består av sex kvinnor och en man. De sju informanter vi intervjuat är i olika åldrar och har alla arbetat olika lång tid inom mottagningsgruppen. Mottagningsgruppen på socialkontoret är uppdelad i en del för ekonomiskt bistånd och en för övrigt bistånd. När vi gjorde vårt urval prioriterade vi att få med samtliga av de som arbetar inom en av grupperna och vi valde ekonomiskt bistånd då vi har kontakter i gruppen sedan tidigare. För oss har det varit viktigt att få möjligheten att intervjuar alla i en och samma arbetsgrupp för att kunna studera och jämföra informanternas egna berättelser. En nackdel med urvalet kan vara att informanterna känner varandra väldigt väl och skulle kunna veta vem som står för vilka åsikter i den färdiga uppsatsen vilket kan leda till att anonymiteten inte är absolut.

Vi kom i kontakt med våra informanter genom att en av oss hade sina två handledare i ekonomiskt bistånd i mottagningsgruppen under sin praktik. Vi berättade för handledarna om vårt syfte till studien och handledarna förde i sin tur vidare detta till alla socialsekreterare i enheten. Genom detta tillvägagångssätt fick vi tillgång till de fem andra informanterna. Vi tog därefter även kontakt med informanterna genom att skicka ut ett informantbrev och därefter kontakta dem via telefon för att kunna få svar om de var villiga att ställa upp eller inte.

2.5 Tillvägagångssätt vid intervjuerna

Intervjuerna är halvstrukturerade, vilket innebär att det inte är ett helt öppet och förutsättningslöst samtal, fast heller inte ett strängt strukturerat frågeformulär (Kvale 1997). Syftet med att använda en halvstrukturerad intervju är att vi kan vara flexibla och ge våra informanter ett större utrymme att uttala sig fritt och öppet. För att kunna få svar på våra frågor har vi använt oss av en intervjuguide (bilaga 2) med ett antal relevanta samtalsämnen, teman eller frågeområden som behöver beskrivas mer i detalj och är kopplade till frågeställningarna (Larsson m.fl., 2005). Vi anser att den halvstrukturerade intervjun är det bästa sättet för vår studie för att uppnå vårt syfte och att kunna få svar på våra frågeställningar.

Enligt Kvale (1997) är det viktigt att som intervjuare vara kunnig på det område som undersökningen berör. Det är viktigt att vara strukturerad och tydlig genom att ställa tydliga, enkla och korta frågor. Det är också mycket viktigt att intervjuaren är vänlig och låter informanten tänka och prata i sin egen takt. Det är även viktigt att vara känslig och öppen genom att lyssna till känslobudskapet i det som sägs, samt att vara tolkande under hela intervjun och kunna vidga innebörden av informanternas uttalanden (Kvale 1997). Detta är något som vi känt att vi inte alltid lyckats med. Vid de första intervjutillfällena var vi väldigt rigida och bundna till vår intervjuguide. Vi kände att vi ibland inte fick ett levande samtal kring frågorna där alla aktörer var aktiva utan istället för att ställa följdfrågor hoppade vi direkt till nästa fråga. Detta är något som vi har reflekterat över i gruppen och haft nytta av för att utveckla vår intervjumetod.

Vi genomförde intervjuerna på socialkontoret. Intervjuernas längd varierade mellan en halvtimme till en timme. I början av varje intervju fick vi deras samtycke och vi informerade våra informanter om studiens syfte och de etiska riktlinjerna för vetenskaplig forskning, som bland annat innebär att det är frivilligt att delta i intervjun och att informanterna kan avbryta sin medverkan när som helst samt att konfidentialitet ska beaktas i den grad det är möjligt. Vi spelade in intervjuerna. Bandspelaren ger en möjlighet för intervjuaren att koncentrera sig på dynamiken i samtalet, något som skulle ha försvårats vid förandet av anteckningar. Bandspelare gör det lättare för intervjuaren att använda utförliga och ordagranna citat från intervjupersonerna (Kvale, 1997). Vi har dock, för att underlätta förståelsen för läsaren, ändrat visst talspråk till skriftspråk utan att ändra meningsinnehållet.

Fem av intervjuerna genomfördes av två av oss, och två intervjuer har en av oss gjort själv. Fördelen med två intervjuare under intervjun var att den ena kan ställa frågorna och den andra kan anteckna och reflektera över vad informanterna svarar och ställa följdfrågor. Nackdelen med att vara två som intervjuar skulle kunna vara att informanten känner sig mer utsatt än om det endast är en person som ställer frågorna. En fördel med att vara ensam intervjuare är att det blir det lättare med bland annat ögonkontakt och det är lättare att få en dialog. Vi har alla haft olika intervjustilar då en av oss ställt fler följdfrågor vilket många gånger var mycket positivt men ibland resulterade i längre samtal med mycket upprepningar och även information som inte var relevant för vår studie. Alla intervjuer har skett ansikte mot ansikte och med endast en intervjuperson i taget.

Under intervjuerna har vi bekräftat informanternas svar genom att hålla med och ibland fylla på det informanten sagt som i nedanstående exempel från en av våra intervjuer:

Intervjuare: är vi här för oss själva eller för dem...

Informant: Ja exakt, vem är man här för egentligen, är det för att man ska skriva på utredningar, eller är det för klientens skull. Helt rätt. Det kan bli lite så där ibland, vem är man här för egentligen.

Vi anser inte att vi genom detta agerande styrt informanternas uttalanden utan vi tycker snarare att vi har underlättat för informanten. Då vi bekräftat deras tankar och åsikter tror vi också att det kan ha gjort informanterna mer trygga i intervjusituationen.

2.6 Reliabilitet

Vi är medvetna om att reliabilitet inte behöver vara aktuellt i kvalitativa studier, men vi ville ändå undersöka om vi kunde ha någon nytta av begreppet. Svenning (2003) menar med reliabilitet att resultatet ska vara tillförlitligt. Om man har två studier med samma syfte och metod ska båda studierna ge samma resultat. För att öka reliabiliteten i en kvalitativ studie, måste man använda klara definitioner på de begrepp man använder vid en intervjuundersökning. Några av våra informanter har bett oss förklara vad vi menar med arbetsbelastning och vi har då gett vår definition, detta för att de ska förstå våra frågor. Om en studie har en hög reliabilitet innebär det att måttet är stabilt och inte påverkas av variationer i

plats, tid, intervjuare och så vidare (Svenning, 2003). I vår studie såg vi dock att intervjuerna påverkades av ovanstående faktorer.

Enligt Kvale (1997) minskar reliabiliteten i kvalitativa forskningar om intervjufrågorna är ledande, då blir resultaten inte tillförlitliga. Detta har vi varit medvetna om under alla intervjuer, vi har försökt undvika ledande frågor för att kunna få en hög reliabilitet i vår studie. Dock har vi märkt att det i första intervjun förekom enstakande ledande frågor. När vi transkriberade den intervjun upptäckte vi detta och då diskuterade vi i gruppen hur vi i fortsättningen skulle kunna undvika ledande frågor. I följande intervjuer omarbetade vi de frågor som var ledande. Vi har i så stor utsträckning som möjligt försökt hålla oss till vår intervjuguide för att undvika olika tolkningar av våra frågor hos oss intervjuare.

Vi har diskuterat reliabilitet och hur stabilt resultatet är och kommit fram till att variationer i plats, tid och intervjuare spelar stor roll i kvalitativa studier. Vi märkte detta genom att när vi hade intervjuer på morgonen var vi väldigt aktiva och antecknade saker som inte bandspelaren kunde fånga såsom reaktioner och mimik medan då vi hade haft flera intervjuer i rad minskade vår effektivitet.

2.7 Validitet

Svenning (2003) resonerar kring validitet och menar att det handlar om undersökningsförmåga, att kunna mäta det vi avser att mäta, och i vilken utsträckning en undersökning kan fånga verkligheten. Vidare skriver Svenning (2003) att man bör vara medveten om skillnaden mellan inre och yttre validitet. Inre validitet handlar om validiteten i alla delar av studien, bland annat om vi ställer våra frågor till rätt grupp, och att vi använder rätt mätinstrument vid rätt tillfälle. Den yttre validiteten handlar om studien som helhet, om möjligheterna till generalisering utifrån en specifik studie. Generalisering är något svårare än exemplifiering att uppnå i kvalitativa studier och man måste vara försiktig med att generalisera en kvalitativ empiri.

Det mest dominerande sättet att bedöma den inre validiteten i kvalitativa undersökningar är att forskaren tittar på överensstämmelserna mellan teori och empiri (Svenning, 2003). I vår studie utgick vi från KASAM och fick detta bekräftat i intervjuerna genom informanternas uttalanden. Alla informanter i vår studie berättar genom olika uttalanden om att de har

begriplighet för sin arbetssituation. Vissa har även hittat strategier, till exempel att koppla bort arbetet då de går därifrån, för att kunna hantera arbetsbelastningen. Vidare diskussion om detta förs i analysen.

Enligt Kvale (1997) är validiteten inte bara en granskning som görs i slutet av undersökningsstudien, utan en kvalitetskontroll som genomförs under alla stadier i en undersökningsstudie. Vi har under varje moment i processen reflekterat över hur validiteten påverkas av de undersökningsinstrument vi använder. Då vi gjorde vårt urval var vi noga med att få samtlig personal i gruppen ekonomiskt bistånd i mottagningsgruppen att ställa upp på intervjuer för att kunna mäta det vi avsett att mäta. Svenning (2003) beskriver som vi tidigare sagt validiteten så att man i så stor utsträckning det är möjligt ska kunna fånga verkligheten i en undersökning. Ett medel för oss för att kunna göra detta är att använda bandspelare vid intervjutillfällena och därefter ordagrant transkribera intervjuerna. Vi tycker att det är viktigt med många citat i resultatdelen då dessa är informanternas egna ord och gör att läsaren själv får en inblick i intervjuerna.

Vi har strävat efter en hög validitet i vår undersökningsstudie, detta gjorde vi genom att vi var mycket tydliga med våra frågor. Vi har också varit noga med att vi förstätt informanternas uttalanden genom att fråga om och be dem utveckla, dessutom har vi ställt följdfrågor. För att öka validiteten i vår studie har vi använt oss av intervjuцитat i resultatdelen för att öka transparensen. Vi har försökt upprepa vårt syfte och våra frågeställningar vid varje intervjutillfälle för att klargöra dessa för informanten. Vi skickade också med frågeställningar och syfte i informantbrevet, vilket vi tror har en positiv inverkan på informanterna då de haft lite tid att fundera kring de ämnen som skulle komma upp under intervjuerna. Vissa av informanterna var medvetna om att vi utgår från att det finns en hög arbetsbelastning på kontoret. Detta skulle kunna leda till att informanterna svarat utifrån vad de trodde vi förväntat oss, vilket skulle kunna ge en lägre validitet i vår studie. Under våra intervjuer har dock vissa av informanterna påpekat att några av deras svar inte motsvarar våra förväntningar om att en hög arbetsbelastning är någonting negativt men att de ändå stått för det som de har sagt. Därför tror vi inte att det är ett problem i vår studie.

2.8 Generaliserbarhet

Vi är inte ute efter att generalisera utan vi vill göra några djupdykningar för att exemplifiera hur arbetsbelastning kan upplevas av enskilda socialsekreterare. Vi är medvetna om att vår studie inte är representativ för alla socialsekreterare inom verksamheten och inte heller för socialsekreterare i mottagningsgrupper generellt utan det är helt enkelt ett exempel på hur socialsekreterare i en mottagningsgrupp ser på arbetsbelastning. Esaiasson m.fl. (2009) menar att det i kvalitativa studier inte är relevant att tala om hur många av ens informanter som sa ja eller så. Om fyra av våra sju informanter uttryckte samma åsikt kan vi därför inte generalisera att mer än hälften av socialsekreterarna på kontoret tycker så. När man gör ett fåtal intervjuer handlar det istället om att se olika tanke kategorier i informanternas uttalanden; några huvudteman som flera informanter uttalar sig liknande om.

2.9 Etiska överväganden

Enligt Kvale (1997) är de tre etiska riktlinjerna för forskning om människor informerat samtycke, konfidentialitet och konsekvenser.

Informerat samtycke innebär att forskaren ska informera informanterna om syftet med studien och vilka risker och fördelar som studien kan medföra. I vår studie har vi informerat våra informanter om vårt syfte via telefon och informantbrev. Då vi skickade ut informantbrevet kom detta inte med till alla våra informanter vilket var ett misstag från vår sida. Detta gjorde att två av informanterna inte fick samma möjlighet som de andra att förbereda sig inför intervjuerna.

Konfidentialitet innebär att forskaren försöker avidentifiera intervjupersonerna så att det inte går att spåra vem som sagt vad. När vi skrev resultatdelen var vi noga med att ändra i vissa citat då utmärkande uttalanden används, utan att ändra meningsinnehållet. Vi valde att inte använda fingerade namn då vi tycker att läsaren då lättare ser ett mönster i vem som sagt vad. Vi har förklarat för informanterna hur undersökningen skulle genomföras och att vi skulle intervjua samtliga i gruppen. Vi förklarade också att vi inte kommer att ha med stadsdelens namn i vår studie. Eftersom vi intervjuat samtliga i gruppen kommer vi att se över de citat vi tar med i resultaten så att dessa inte ska kunna spåras till en viss informant.

Konsekvenser innebär att skadan av deltagandet i undersökningen ska vara så liten som möjligt. Fördelarna för informanten att delta i studien måste uppväga nackdelarna. Vi anser att även om en risk kan vara att ledningen uppfattar informanterna som kritiska uppväger fördelen med att problemet med arbetsbelastning behöver belysas.

3. Teori

I följande avsnitt har vi sammanfattat det mest relevanta för vår studie ur organisationsteori och KASAM. Vi har studerat gruppen som arbetar med ekonomiskt bistånd i mottagningsgruppen i en socialtjänst. Ur empirin har det framkommit att organisationen påverkar socialsekreterarna i hög grad i deras dagliga arbete. Organisationsteorin ger oss en bättre förståelse för informanternas uttalanden utifrån en mikroorienterad analys då vi fokuserar på det som sker inom organisationen. I den mikroorienterade analysen av det som sker inom organisationen kommer vi att se till både organisationsnivån och individnivån för att förstå strukturerna inom organisationen och hur de påverkar den enskilde aktören (Flaa, 1998).

Teorin om KASAM hade vi funderat kring innan vi började intervjua våra informanter på grund av att vi vet, utifrån en rapport gjord av Novus Opinion i uppdrag av Akademikerförbundet SSR år 2010 och vår förförståelse, att socialtjänsten är en organisation som är präglad av ett högt arbetstempo och mycket stress. Vi ville se hur socialsekreterarna begriper, hanterar och skapar meningsfullhet i sina yrkesroller.

3.1 Organisationsteori

Det finns flera sätt att definiera organisationer. Vi har valt att använda oss av den definition av organisation som Flaa (1998) använder:

En organisation är ett medvetet, stabilt och målinriktat samarbete mellan människor (Flaa 1998, s 9).

Socialtjänsten kan sägas arbeta efter kontinuerliga mål, det vill säga att målet i sig inte uppnås och blir färdigt utan att det kontinuerligt strävas efter att uppfylla de mål som krävs av organisationen. Flaa (1998) tar upp tre olika nivåer man kan använda för att analysera olika

organisatoriska fenomen. *Individnivån* fokuserar på den enskilde aktören i organisationen och hur denne påverkas av organisationens strukturer. *Organisationsnivån* handlar om att analysera strukturen hos organisationen och de processer som sker inom organisationen och dess olika delar. Man tittar även närmare på kommunikationen mellan delarna och beslutsfattandet inom organisationen. Den tredje nivån beskrivs som den *interorganisatoriska nivån*. På denna nivå studeras det som sker mellan olika organisationer och hur en organisation påverkas av utomstående aktörer. I vår studie kommer vi främst att analysera utifrån organisationsnivån då vi kommer att undersöka processerna och strukturerna inom organisationen gällande arbetsuppgifter och fördelningen av dessa.

För att komma åt var gränsen går mellan de arbetsuppgifter som anses normala och när det blir för mycket, alltså en belastning, är det viktigt att känna till vilka strukturer som formar den verksamhet vi ska studera. Både Flaa (1998) och Hatch (2000) beskriver att det finns en kultur inom verksamheten som bibehålls av dem som arbetar inom organisationen. Kulturen utgör de värderingar och normer som anses vara normaliteten. Inom olika verksamheter kan de värderingar de enskilda aktörerna har angående vad som är belastande eller inte skilja mycket. Vi kommer även analysera på individnivån för att ta reda på vad de enskilda tycker och tänker och hur de påverkas och påverkar varandra inom organisationen i form av skapandet av vad som anses vara normaliteten inom just denna verksamhet (Flaa, 1998 och Hatch, 2000). Vår uppfattning är att om det finns en tanke hos de anställda att det är normalt att arbetsbelastningen är hög kommer de inte att ifrågasätta detta i lika stor grad. Däremot om det sker tydliga förändringar i arbetsbelastningen, att denna ökar eller minskar är detta något som avviker från normaliteten och kommer då att bli mer tydligt för de anställda.

Socialtjänstens organisationsform är främst byråkratisk. Flaa (1998) förklarar att i en byråkratisk organisation är bland annat att ansvaret tydligt uppdelat mellan aktörerna, det finns en hierarkisk ordning och det finns nedskrivna regler. Studier av byråkratiska organisationer sker antingen genom att man studerar vilken roll organisationen har i samhället eller så kan man istället titta på det som sker inom organisationen. Det förstnämnda perspektivet kallas *makroorienterade analyser* och det senare *mikroorienterade analyser* (Flaa 1998). På senare tid har det blivit allt vanligare att kombinera de två perspektiven i studier. Vi kommer dock att utgå från en mikroorienterad analys då vi endast koncentrerar oss på det som sker inom organisationen.

För att den byråkratiska organisationen ska fungera effektivt krävs vissa förutsättningar (Weber, 1971). Flaa (1998) och Hatch (2000) tar upp att organisationen måste arbeta i en stabil omgivning utan snabba förändringar. Dessutom måste arbetsuppgifterna vara tydliga så att alla vet vad som är deras uppgift samt att uppgifterna är klart uppdelade mellan aktörerna. Situationen måste också vara sådan att man prioriterar ett högt tempo i arbetet framför utveckling av nya lösningar (Flaa, 1998 och Hatch, 2000). I vår studie undersöker vi ett socialkontor. Det är en organisation som har en klar uppdelning av arbetsuppgifterna mellan de olika aktörerna. Verksamheten är indelad i enheter, vi studerar mottagningsenheten vilken har tydligt avgränsade arbetsuppgifter. Med tanke på att klienterna är beroende av sitt ekonomiska bistånd och inte kan vänta hur länge som helst krävs ett väldigt högt tempo, det kan bidra till att detta prioriteras istället för att satsa på att göra förbättringar i organisationen.

Jacobsen och Thorsvik (1998) skriver om mål och strategier i moderna organisationer. Först definierar dem organisationen som ett öppet system som är beroende av resurser från omvärlden och att målet är en beskrivning av ett önskat framtida tillstånd. Vidare skriver dem att i offentliga organisationer brukar mål specificeras i så kallade mål – medelhierarkier. Detta innebär att organisationer skapar en kedja av samband mellan mål och medel, det vill säga att ett mål på en lägre nivå är ett medel för att kunna uppnå ett mål på en högre nivå. För att kunna få ett bra resultat i ett sådant system måste organisationer kartlägga vad det är som måste göras för att organisationens överordnade mål ska förverkligas. Organisationen måste också lokalisera arbetsuppgifterna så att de inte blir för krävande för personalen, på så sätt kan man kombinera personalens och organisationens mål.

Hatch (2000) beskriver att organisationens mål kan skapa en kommunikation mellan ledningen och personalen. Målet skapar diskussioner mellan aktörerna om hur målet ska uppnås. I vår studie har detta inte kommit fram men vi kommer att diskutera detta vidare i analysen.

3.2 Professionen

Holm (2009) tar upp att den professionella måste ha en förståelse om läget klienten befinner sig i. Den professionella måste vara öppen för att en person som kommer för att söka hjälp är upptagen av sitt problem, sin rädsla eller sin förödmjukelse och inte är intresserad av något annat runtom. Detta kan göra att den hjälpsökande är självcentrerad, upptagen med sitt egna

och inte kan intressera sig av andra och annat som han/hon annars gör. Holm (2009) uttrycker att detta är de psykologiska villkoren när en person är i den behövande rollen, men att detta kan existera i olika grader beroende på person och problematik. Detta medför att relationen blir asymmetrisk då den professionella inte kan kräva av klienten att denne ska ta hänsyn till en själv utan att klienten måste få ta sitt utrymme med sina problem och kunna ventilera sig.

Den professionella kan inte heller förvänta sig att få respekt från klienten men måste dock själv visa respekt till klienten. I hjälparyrken kan man stöta på professionella som är bittra mot sina klienter och sin profession. Det handlar då oftast om att hjälparen inte har accepterat sitt yrkes villkor och förväntar sig att klienten ska vara tacksam för den hjälp denne får. Detta är psykologiskt orimligt då klienten är involverad i sin problematik och inte kan ta hänsyn till annat. Holm (2009) tar upp att man som professionell måste vara medveten om sina känslor, behov och reaktioner för att kunna utföra ett bättre arbete i hjälparollen. Det är endast när vi är medvetna om de som vi kan kontrollera dem i mötet med klienten och inte låta de känslorna ta överhand. Annars riskerar den professionella att förlora sin trovärdighet.

3.3 KASAM

Begreppet KASAM är en förkortning av känsla av sammanhang. Aaron Antonovsky har skapat detta begrepp. Det som intresserade Antonovsky var att trots att alla förr eller senare utsätts för stress och påfrestningar av olika typer - psykiska eller sociala, ” kroniska livskriser” eller ” dagliga förtretligheter”- blir en del människor sjuka, medan andra klarar sig, trots att de utsätts för samma påfrestningar.

Antonovsky utgår inte ifrån ”eländesperspektivet” (varför blir människor sjuka?), utan ifrån det motsatta perspektivet; hur det kommer sig att människor som utsätts för stress och psykiska eller sociala påfrestningar inte tar skada och istället vidareutvecklas som människor.

Personer med en hög KASAM kan klara av stress och kan vidmakthålla en god hälsa. Detta sker genom att de här personerna ser sin tillvaro som sammanhängande, detta är möjligt när de ser sin existens som begriplig, hanterlig och meningsfull (Antonovsky, 1991.)

Spänning skapas av stressorer som människor stöter på i sin vardag, hur människan begriper och hanterar denna spänning beror på människans KASAM. För att kunna hantera de här stressorererna och vidmakthålla en god hälsa måste människan först göra dem begripliga och

sedan lära sig att hantera dem. Människor med en hög KASAM ser problem som en utmaning och kan använda rätt resurs för att lösa problemet. Hög KASAM ger benägenhet att identifiera problem samt dess dimension. Människor med låg KASAM är mindre positiva och mer konfliktfyllda när de stöter på problem. Detta skiljer människor med en hög KASAM från de som har en låg KASAM (Antonovsky, 1991).

Enligt Antonovsky (1991) är det nästan omöjligt att allt som sker i människans liv ska vara högst begripligt och hanterbart. Känslan av sammanhang är individuell, det vill säga att det som är meningsfullt för mig behöver inte vara lika meningsfullt för andra.

De tre centrala komponenterna i KASAM:

Begriplighet: Begreppet beskriver hur människan gör sin tillvaro begriplig, och i vilken utsträckning människan upplever de inre och yttre stimuli som intellektuellt gripbara och hur man kan hantera och strukturera dem. I denna bemärkelse ser man inte stimuli som oväntade, oförklarliga eller slumpmässiga. En människa med hög känsla av begriplighet kan göra de stimuli som hon kan stöta på i framtiden gripbara, även de stimuli som är icke önskvärda och negativa som död, krig och misslyckanden. (Antonovsky, 1991).

Hanterbarhet: Begreppet syftar på i vilken grad människan upplever att hon har resurser till sitt förfogande när något sker. Med vilken förmåga man kan möta de krav som ställs eller de stimuli som man kan tänkas utsättas för. Resurserna behöver inte vara människans egna utan de kan vara andras - exempelvis från frun eller maken, gud, vänner eller kollegor – resurser. En hög känsla av hanterbarhet ger människan en förmåga att inte känna sig som ett offer för omständigheter eller att livet är orättvist. Människan förutsäger att dåliga saker kan hända, fast när så händer kommer man att kunna klara sig och inte sörja för alltid (Antonovsky, 1991).

Meningsfullhet: Är den tredje komponenten i KASAM och den betraktas som begreppets motivationskomponent. Denna komponent syftar på i vilken utsträckning människan känner att livet har en känslomässig betydelse. Det vill säga att människan tror att det är värt att investera energi i de problem och krav som livet ställer, att det är värt att människan engagerar sig för att hitta betydelse i de problem som hon kan stöta på. Syftet med meningsfullhet är att människan ser på problem och krav som livet ställer som utmaningar snarare än påfrestningar som människan hellre vore utan.

Människor som har hög KASAM konfronterar sina problem istället för att strunta i att ta tag i dem och ser dem som utmaningar istället för problem. Man är inställd på att söka en betydelse i det som händer och att lära sig av det. Detta betyder inte att människor som har hög KASAM blir glada när något hemskt inträffar, men att de blir inställda på att söka en mening i det som sker och försöker med sitt yttersta att komma igenom det (Antonovsky, 1991).

Antonovsky sammanfattar KASAM på följande sätt:

Känslan av sammanhang är en global hållning som uttrycker i vilken utsträckning man har en genomträngande och varaktig men dynamisk känsla av tillit till att (1) de stimuli som härrör från ens inre och yttre värld under livets gång är strukturerade, förutsägbara och begripliga, (2) de resurser som krävs för att man ska kunna möta de krav som dessa stimuli ställer på en finns tillgängliga, och (3) dessa krav är utmaningar, värda investering och engagemang (Antonovsky, 1991. s. 41).

4. Tidigare forskning

4.1 Arbetsbelastning

I samband med vår studie har vi läst en rapport som är gjord av Novus Opinion i uppdrag av Akademikerförbundet SSR år 2010. Rapporten bygger på 600 intervjuer med socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd, barn och ungdomsärenden och missbruksärenden, varav en tredjedel av dessa arbetar med ekonomiskt bistånd. Nästan alla socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd anser att försörjningsstödet har ökat de senaste två åren. Detta innebär att belastningen har ökat för socialsekreterarna. Under 2009 har sju av tio socialsekreterare fått fler arbetsuppgifter att utföra. Socialsekreterarna känner även att tyngden och stressen i ärendena har blivit större. Sex av tio socialsekreterare tar upp att de inte kan uppfylla socialtjänstlagens avsikter. Väldigt ofta styrs inte vilken sorts insats klienten får av klientens behov utan det är annat som styr. Av den här rapporten framkommer det att sex av tio de senaste två åren har övervägt att leta efter ett jobb utanför socialtjänsten (www.akademssr.se, 100315).

Även i äldre undersökningar kan man hitta samma slutsatser. Ur statistik från arbetsmiljöundersökningar gjord av Arbetsmiljöverket (2003) framkom det att det råder

ansträngande arbetsförhållanden för socialsekreterare. Ur en sammanställning från undersökningar gjorda mellan 1999-2003 kunde man se att kvinnor i yrkeskategorin socialsekreterare/kuratorer var den kategori som främst upplevde sitt arbete som psykiskt påfrestande. I en senare sammanställning framkom det att just den yrkeskategorin i störst utsträckning skildrade stresskopplade besvär och sömnsvårigheter samt att den yrkeskategorin tillhörde den med störst andelar långtidssjukskrivna (Arbetsmiljöverket 2005, sammanställning av undersökningarna 2002-2005, www.av.se, 2010-03-29).

Nitzelius och Söderlöf (2005) beskriver att kvinnor utgör en större del än män av de som arbetar inom sektorn vård, omsorg och socialt arbete. De flesta inom området är anställda kommunalt även om det även finns de som arbetar inom privata sektorn. Författarna beskriver hur arbetsområdet på senare tid har genomgått en djupgående förändringsprocess där kraven på de anställdas kompetens och utbildning ökat och de anställda förväntas utföra fler arbetsuppgifter på kortare tid. Författarna beskriver att glädjen av att arbeta med människor och kunna hjälpa och förändra skapar tillfredsställelse och motiverar de anställda. De menar liksom Arbetsmiljöverkets rapport från 2007 att det däremot kan finnas faktorer som motverkar motivationen och istället bidrar till en belastning som leder till psykisk stress och ohälsa. Faktorerna kan handla om att det finns för många arbetsuppgifter och att dessa måste utföras under ett väldigt högt tempo samt att det är oklart vad som krävs av den enskilde.

Även Jakobsson (2008) skriver om att utföra fler arbetsuppgifter under kortare tid. Han kallar detta för *kvantitativ överbelastning*. Med kvantitativ överbelastning menar Jakobsson att det kan handla om normala arbetsuppgifter som i sig inte är så svåra att genomföra men som när de sker under tidspress kan leda till en stressreaktion. Denna stressreaktion kan göra att återhämtning blir svår att uppnå. Vidare skriver han om hur långa arbetsperioder och arbetsdagar, som är fulla med massa uppgifter, kan kräva längre tid för återställning än vad vanlig vecko- och dygnsvila ger tillstånd till. Behovet av vila beror ständigt på arbetets karaktär, särskilt för personer som utsätts för hög arbetsbelastning i form av högt antal uppgifter som måste utföras under en begränsad tid. Spänning skapas alltid när individen har som syfte att uppnå ett mål. Denna spänning försvinner när individen uppnår sitt mål, men om målet inte uppnås kan den finnas kvar (Jakobsson, 2008).

Arbetsmiljöverket har under 2004-2006 genomfört ett program som riktade sig till sex olika branscher som alla är kvinno- eller mansdominerade och har tydliga arbetsmiljöproblem.

Bland branscherna fanns bland annat just vård, omsorg och socialt arbete. Syftet med programmet var att sätta mer press på politikerna och arbetsgivarna inom områdena för att kontrollera risker inom deras verksamheter gällande belastningsergonomi, stress, hot och våld. Författarna konstaterar att sjukdomar som resultat av den psykosociala och organisatoriska miljön på arbetsplatser har ökat hos socialsekreterare (<http://www.av.se>). Det som är mest förknippat med socialsekreterarna handlar om stressen och den psykiska belastningen. Om de känner sig otillräckliga leder detta till psykisk belastning och muskelspänningar. Känsla av otillräcklighet och spänningstillstånd kan skapas av att individen inte har tillräcklig erfarenhet för att utföra sina arbetsuppgifter, vilket Jakobsson (2008) kallar för *kvalitativ överbelastning*.

Jakobsson (2008) beskriver hur förhållandet mellan *kvantitativ*- och *kvalitativ överbelastning* och *uppvarvning* kan leda till så kallad *allostatisk belastning* vilket innebär att kroppens system för energimobilisering inte fungerar som det ska, det vill säga att det råder obalans mellan uppbyggande och nedbrytande krafter. Det kan handla om att förmågan till mobilisering tappas vid krav. Det kan också handla om att energinivån inte är hög alls i vila. Detta sker ofta när individen känner sig stressad och belastad.

Jakobsson (2008) skriver att arbete i det moderna arbetslivet innebär att individen alltid riskerar att vara utsatt för *uppvarvning*, exempelvis oro och mental förberedelse inför krävande situationer. Detta gäller speciellt när individen jobbar i en organisation som har specificerade mål. För att individen ska kunna handskas med sådana situationer och undvika stress före själva arbetsprestationen, krävs det ökat yrkeskunnande och bra avspänningstekniker. Det finns individuella skillnader när det gäller återhämtning, detta beror på hur erfaren och trygg individen är.

Nitzelius och Söderlöf (2005) har diskuterat ovanstående, att individen ska hitta bra avspänningstekniker, utifrån en ny aspekt. De lägger inte ansvaret på individen, socialsekreterare i vårt fall, utan ansvaret ska läggas på ledningen. De menar att arbetsgivaren har ansvaret för att arbetsfördelningen är jämn och att det inte förekommer för stor tidspress. Då behöver inte individen känna sig stressad hela tiden. Vidare skriver de att likartat och monotont arbete kan bidra till stress om det utförs under en längre tid. Författarna menar att det inte är individens ansvar att själv hitta avspänningstekniker för att kunna utföra sitt jobb, utan genom jämn arbetsfördelning utan tidspress kan individen, socialsekreteraren, utföra sina

arbetsuppgifter utan att hon/han känner sig belastad. Vidare tar författarna även upp andra riskkällor som oregelbundna arbetstider, risk att utsättas för våld, kränkningar och konflikter, oklara roller och osäkerhet gällande vilka arbetsuppgifter man bör utföra samt om det sker ständiga förändringar i organisationen vilket leder till osäkerhet angående den egna anställningen. Dessutom beskriver de att det är en riskkälla till stress bara i form av att man arbetar med människor och att detta kräver mycket av den enskilde individen för att kunna bemästra stressade situationer.

Även Tham (2008) tar upp problematiken kring de ständiga förändringar som sker i organisationer utifrån de studier Socialstyrelsen och Länsstyrelserna har gjort 2001-2005, speciellt den höga omsättningen av personal inom socialtjänsten samt att det är svårt att rekrytera. En annan problematik som lyfts fram är den bristfälliga introduktionen av tjänsten man blir tillsatt. I en annan studie framkom det att 41 % av 521 socialsekreterare var öppna för att söka ett nytt jobb (Jönsson, 2003). I en studie av Alexandersson (2006) visade det sig att vid genomförandet av socialtjänstens systematiska dokumentation var den höga personalomsättningen ett problem då inte många av personalen stannar kvar under en längre tid. Hög personalomsättning inom socialtjänsten är något som tas upp även i studier i flera länder som Kanada (Anderson & Gobeil, 2003), USA (Glisson, 2006), Australien (Lidell, 2006), Storbritannien (Social Care and Health Workforce group 2003; Commission for Social Care Inspections 2005).

2006 gjorde Arbetsmiljöverket en kontroll på hur socialsekreterares arbetsmiljö såg ut (Arbetsmiljöverket, 2007). 139 arbetsplatser besöktes och ungefär 400 besök gjordes. Studien fick samma slutsatser som i ovanstående stycke; att den höga personalomsättningen var ett problem för socialsekreterarna, de kunde bli underbemannade i perioder och hade samma antal uppgifter att göra vilket ledde till att de kände sig arbetsbelastade. De kunde inte få någon avlastning och de kände att resurserna inte räckte till för att uppfylla kraven i socialtjänstlagen, vilket även Akademikerförbundet SSR:s rapport kommer fram till. Det var vanligt för sekreterarna att ha psykosomatiska besvär och att vara närvarande även om man var sjuk för att de kände att arbetsbelastningen var så pass hög att det inte fanns tid till att vara hemma vid sjukdom. De positiva inslagen av studien var att man var glad över den externa handledningen, att man fick stöd av kollegor och chefen samt att det togs hänsyn till varje individ vid ärendefördelningen så den passade socialsekreterarna.

Liljegren (2008) skriver om arbetsbelastning utifrån organisationens perspektiv. Han menar att i välfärdsstatens organisationer, som till exempel socialtjänsten, strävar organisationen efter att reducera arbetsbelastningen, utan att arbetsreduceringen är organisationens huvuduppgift. Arbetsreducering sker ofta i praktiken genom att organisationerna, såsom socialtjänsten, flyttar vidare sina klienter till andra verksamheter exempelvis Försäkringskassan. I vår studie flyttas klienterna från mottagningsenheten till andra enheter inom samma socialtjänst. När organisationen inte kan flytta vidare sina klienter vilket ofta är fallet för socialtjänsten leder detta till arbetsbelastning vilket i sin tur leder till tidspress och bristande resurser för dessa organisationer.

Andersson (2009) resonerar kring arbetsbelastningen i socialtjänsten nästan på samma sätt som Liljegren (2008). Utifrån Anderssons intervjuer med socialsekreterare inom socialtjänsten i Linköping, konstaterar hon att de flesta handläggare uppger att de direktiven de får från ledningen inte alltid är jättetydliga och kan vara motstridiga. Deras utgångspunkt på kontoret är snarare att jobba med sina klienter och få ut dem i sysselsättning än att de passivt ska försörja sig på ekonomiskt bistånd. De flesta uppger att de helst vill arbeta på detta sätt men det inte är möjligt då resurserna inte räcker till. De uppger även att de styrs av lagen och att den säger att ärendena måste handläggas skyndsamt, vilket gör att riktlinjerna på det lokala kontoret är svåra att jobba efter. Socialsekreterarna uppfattar att de måste prioritera att betala ut pengar, även om de inte fått några klara direktiv på det. Detta kan skapa påfrestningar hos socialsekreterarna. Detta tas även upp i Jacobsen och Thorsvik (1998) då det beskrivs hur offentliga organisationer strävar efter att jobba kostnadseffektivt samtidigt som organisationen måste leva upp till demokratiska ideal till exempel likabehandling och förutsägbarhet.

Även Bergmark (2000) beskriver att socialsekreterare ofta behöver handskas med motstridiga förväntningar från flera olika håll. Dessa förväntningar kan bestå i politikernas vilja; det vill säga att politikerna strävar efter att hålla kostnaderna nere, klienternas vilja; som går ut på klienterna kräver det de har rätt till, ekonomisk hjälp, bra bemötande, lagstiftningen; som strävar efter att klientens intressen och rätt tillvaratas samt oron hos allmänheten att bidragen kan utnyttjas på olika sätt. Tham (2008) tar även upp svårhanterade situationer hos socialsekreterarna genom att beskriva socialarbetarens olika delar i yrket. Socialarbetaren har en hjälparidentitet där denne vill hjälpa sin klient samtidigt som det höga tempot på arbetsplatserna gör att det blir en svårhanterad situation.

4.2 Arbetsbelastningens påverkan på arbetsmiljön

Nitzelius och Söderlöf (2005) beskriver att inom kommunen är ansvaret för arbetsmiljöuppgifter fördelat så att förvaltningschefen har det yttersta ansvaret, därefter verksamhetschefen och sedan enhetschefen och vidare arbetsledare med personalansvar och därefter arbetstagare som har ett visst arbetsmiljöansvar. Vid större förändringar inom enheten, till exempel organisationsförändringar, är det enhetschefens ansvar att riskbedömningar genomförs eller att underlag för sådana bedömningar görs för verksamhetschefen. Enhetschefen har också ansvar för att det finns strategier kring hur man förebygger ohälsa hos personalen och hur man använder dessa metoder om det skulle krävas. Det är också enligt Nitzelius och Söderlöf (2005) mycket viktigt att verksamhetschefer och enhetschefer arbetar för att skapa en stimulerande och personligt- och yrkesmässigt utvecklande miljö för arbetstagarna (Nitzelius och Söderlöf, 2005).

Även Jakobsson (2008) skriver om chefernas roll att skapa en bra arbetsmiljö för att få verksamheten att fungera på ett bra sätt. Han menar att chefernas huvuduppgifter är att jämnt fördela arbetsuppgifterna för att medarbetarna ska genomföra dem och uppnå verksamhetens mål.

Vidare skriver Jakobsson (2008) om att hitta balans mellan krav och kontroll. Med detta menar han att individen kan hantera stress i sitt arbete om hon har kontroll över sina arbetsuppgifter. Om kraven är höga men individen känner att allt är under kontroll då skapas det som kallas den glada stressen, arbetsglädjen och effektiviteten.

Andersson (2009) skriver om effektiviteten utifrån en ny aspekt. Utifrån hennes studie om arbetsbelastning i arbetet i arbetsgruppen för ekonomiskt bistånd i socialtjänsten i Linköping, skriver hon att de flesta socialsekreterare kände att de fick mycket stöd av både arbetsledare och kollegor. Det var även viktigt att få god respons på det arbete man gjorde vilket man fick från både kollegor och arbetsledare. Det var viktigt för socialsekreterarna att få både känslomässigt stöd och möjlighet till att kunna rådfråga. Detta leder till en ökad effektivitet och en god arbetsmiljö på arbetsplatsen.

Sambandet mellan att få stöd från ledningen och att trivas på jobbet har Tham (2008) belyst i sin bok. Hon menar att det har visat sig att det är viktigt för socialarbetarna hur relationen till

ledningen är samt vilket stöd de får för att stanna kvar på sin arbetsplats. Tham hänvisar till en intervju med socialsekreterare som arbetade med barns välfärd där det framkom att de flesta av de nyexaminerade som lämnade sin anställning var missnöjda med ledningen (Rycraft, 1990, 1994). Socialsekreterarna beskrev att det var viktigt för dem att de fick stöd av sin arbetsledning för att vara kvar. Att det fanns ett samband mellan att få stöd från ledningen och att trivas på jobbet bekräftades även av den kvantitativa delen av studien. Socialarbetarna beskrev även att det gjorde arbetet mindre stressbart om de fick stöd och bekräftelse av ledningen.

4.3 Arbetsbelastningens inverkan på bemötande

Holm (2009) berättar om första kontakten mellan den professionella och klienten. Det som är avgörande för hur ett första möte går till kan bero på den professionellas syn i detta möte och dennes uppfattning om sin egen roll. Den professionelle kan gå in i mötet och vara intresserad av personen framför sig som en individ med känslor och tankar. Holm menar att det som även påverkar är vilken uppfattning den professionella har kring sin uppgift i mötet med klienten. Har den professionella uppfattningen att han/hon ska hjälpa klienten med klientens hjälp och att de ska ha ett samarbete är det troligt att den professionella intresserar sig för sin klients livssituation. Skulle den professionella istället anse att den endast ska gå in som en fixare och styra upp klientens liv, är det troligt att den professionella endast ser klienten som ett objekt och inte intresserar sig för sin klient. Holm tar även upp en annan aspekt som kan vara viktig i mötet, huruvida den professionella uppfattas som empatisk. De som anser att empatisk betyder att *bara* vara snäll riskerar att inte se klienten utan att bara koncentrera sig på sitt eget beteende. Istället för att vara empatisk och fokusera på vad klienten behöver menar Holm att man bara koncentrerar sig på att man själv uppträder på rätt sätt. Holm (2009) menar att människor lär sig hyfs; att man ska le, se varandra i ögonen och hälsa, detta är att vara snäll, att det är mer ytligt än att vara empatisk. Holm (2009) menar att då man är empatisk fångar man upp och intresserar sig för den andres tankar och känslor. Om den professionella lyckas med detta är det något som både den professionella och klienten vinner på.

Detta står i kontrast med hur Gustafsson (2005) resonerar kring snällhet hos professionella, hon menar att snällhet inte är ytligt på det sätt som Holm (2009) beskriver. I Gustafsson (2005, s 21) står att ”man måste ha ett uppriktigt intresse för människan man möter. Man

måste vilja den andra väl, ur djupet av sitt hjärta. Man måste ha etiken i sina ögon. Ett sätt att titta på en medmänniska kan inrymma allt, kan ge tröst och hopp”. Vår uppfattning av Holm är inte att man som professionell *inte* ska vara snäll i sitt bemötande, men att det inte räcker med att *endast* vara snäll gentemot sina klienter utan man måste även vara empatisk. Holm (2009) tar även upp att andra påfrestningar kan påverka bemötandet. Stress kan påverka den professionella, då denne kan ha många uppgifter att uträtta och endast tänker på dem, eller så kan det vara något inom organisationen som gör att den professionella inte kan fokusera på sin klient och hans/hennes känslor. Holm menar att det finns många saker runt om hjälparen som kan påverka hur bemötandet blir.

Carlander (2001) skriver att om den professionella stöter på svårigheter i sitt möte med klienten, kan detta upplevas som påfrestningar och belastning. För att motverka detta behöver den professionella en arbetsgrupp som stödjer honom/henne, då reduceras belastningen och därefter kan den professionella med hjälp av sin arbetsgrupp hitta ett gemensamt förhållningssätt för att förebygga sådana problem. Vidare skriver han att det är viktigt för var och en som jobbar med människor att försöka utarbeta rutiner och att diskutera mottagandet av oroliga klienter med sina arbetskollaboratorer. Det är också viktigt för den professionella att uttala oro och obehag av svåra situationer som han/hon stöter på med sina klienter till sina arbetskollaboratorer. Detta skapar de förutsättningarna som krävs för att utföra ett bra socialt arbete med klienterna (Carlander, 2001).

Carlander (2001) belyser bemötandet utifrån personlighetsaspekten. Han menar att det är viktigt i mötet med människor att den professionella är medveten om sin personlighet. Personlighetsdrag framträder tydligare när man känner sig stressad, exempelvis när man inte har kontroll över sina arbetsuppgifter. Är man erfaren och medveten om sin personlighet hittar man en strategi för att kunna lösa ett sådant problem eller drar nytta av tidigare problemlösningstrategier. Carlander menar ändå att oavsett hur erfaren man är finns alltid risken att man sänder ut signaler omedvetet om man känner sig stressad eller belastad.

Holm (2009) tar upp andra aspekter som spelar en stor roll för klientbemötandet. Hon diskuterar hur en belastande arbetsmiljö kan påverka klienten. Hon tar upp att ständiga nedskärningar i arbeten med människor är allt vanligare, liksom omorganiseringar och att detta kan påverka den professionella negativt vilket i sin tur påverkar klienten. Detta stämmer överens med vad Carlander (2001) säger; ”I arbetet med människor är hoppet och

möjligheterna viktiga att förmedla, men detta motverkas i en arbetsmiljö där hopplöshet råder på grund av exempelvis upprepade omorganisationer, besparingar, nedskärningar på personalsidan och utbrändhet” (Carlander, 2001, s.14). Detta kan bidra till en uppgivenhet hos personalen i denna arbetsmiljö, uppgivenheten förmedlas till andra som man arbetar med, oavsett man vill eller inte.

5. Resultat

5.1 Arbetsbelastning

- **Vad socialsekreterarna upplever som belastande i deras arbete**

Socialsekreterarna i mottagningsgruppen som vi intervjuat berättar i intervjuerna om hur de själva ser på sitt arbete och vad som gör att det blir belastande. De flesta av socialsekreterarna beskriver att arbetsbelastning inte har med arbetsuppgifterna att göra utan belastningen beror på att det krävs ett mycket högt tempo för att klara av att utföra arbetsuppgifterna under den tidsram de har. En av våra informanter beskriver vad arbetsbelastning är såhär:

Alla arbetsuppgifter i sig bidrar till arbetsbelastning, men det är inte uppgifterna i sig som leder till arbetsbelastning, det handlar om att man har för mycket av allting helt enkelt.

I ovanstående citat säger informanten att arbetsbelastning är när man har för mycket av allting, det är vad Jacobsson (2008) kallar *kvantitativ överbelastning*. Flera har också tagit upp att det ingår så mycket mer än klientarbetet i deras arbetsuppgifter, till exempel att ta kontakt med samarbetspartners, ringa klienter för att påminna om handlingar som ska in och att det är mycket att dokumentera kring varje ärende. Några uttrycker att det är mycket oplanerat som dyker upp, det kan till exempel vara klienter som kommer på spontanbesök, alltså det som kommer till utöver det vanliga schemat.

Flera tar upp att det är en väldigt hög omsättning på personal i mottagningsgruppen och att det därför ofta finns nyanställda som måste lära sig systemet och arbetsgången. De som arbetat längre menar att det blir en ytterligare uppgift utöver det vanliga, att de måste finnas till hands för att förklara och hjälpa de nyanställda. Samtidigt har de förståelse för att de nyanställda måste fråga för att lära sig och de är medvetna om att de inte har delegation så det är något som de själva måste ansvara för. Flera av socialsekreterarna tar upp att de som nyanställda

inte fått någon introduktion och flera av de som arbetat längre tycker att det borde finnas eftersom ansvaret för att lära de nyanställda inte ska ligga på personalen. De som varit anställda en längre tid anser att det är viktigt att stötta de nyanställda eftersom de själva vet att deras hjälp bidrar till att de nyanställda snabbare kommer in i arbetet. Samtidigt menar flera att det är ett problem för organisationen att ta tag i då det hela tiden anställs ny personal och att ett tydligt system för hur de nyanställda introduceras i jobbet skulle göra att alla vinner på det. De nyanställda skulle snabbare komma in i arbetet vilket skapar en säkerhet hos dem samtidigt som de då kunde arbeta mer effektivt efter en kortare tid, den övriga personalen skulle kunna använda tiden de nu lägger på att introducera nyanställda till att utföra sina arbetsuppgifter mer noggrant och även slippa detta ytterligare stressmoment. Vidare vinner även organisationen på detta då de får ett väl fungerande system där de anställda känner sig trygga och lyssnade på och där nyanställda på ett smidigt sätt snabbt kommer in i organisationen. De som varit där kortast tid känner att de är belastande för de övriga i personalen då de hela tiden är i beroende av de övriga anställda. De tar också upp att de själva är stressade över att de inte lär sig fort nog för att kunna klara av alla uppgifter som ligger på deras tjänst. En av de som varit anställd en längre tid inom organisationen berättar om det första mötet med arbetet i mottagningsgruppen:

Det första jag satt och tänkte var vad är det här för ställe... man fick inte tid för introduktion... ingenting...

Flera av informanterna anser att det skulle finnas en tydligare introduktion i arbetet och att det skulle öka tryggheten hos de anställda, men de berättar också att det i nuläget ser ut så att man börjar arbeta direkt när man börjar i mottagningsgruppen, ingen tar hänsyn till om du är nyanställd eller inte.

De flesta av våra informanter tycker att de har en ganska hög arbetsbelastning. De flesta säger dock att det är något som går i perioder och att de just nu är inne i en väldigt stressig period. Samtliga pratar om att det ska vara ett högt tempo i mottagningsgruppen för att kunna motsvara klienternas behov. En av intervjupersonerna beskriver att det är en hög arbetsbelastning, dock har personen inte mycket egen erfarenhet av liknande arbetsplatser och därför svårt att jämföra arbetsplatser emellan:

Jag har lite svårt att relatera till egentligen om det är mycket eller inte eftersom jag inte jobbat på ett socialkontor innan så det är som jag sa innan att man har ju kommit in här och man har förstått att

det är mycket att göra här, så det är väl hög arbetsbelastning men jag har inget att jämföra med så jag kan inte säga om det är mer än vart det är någon annanstans.

En annan informant är mycket medveten om den höga arbetsbelastningen men uppskattar själv att ha mycket att göra och verkar inte bli påverkad negativt av det höga tempot.

Jag tycker faktiskt inte att jag har så hög arbetsbelastning men sen så tror jag att jag är ganska ensam om det också jag vet inte riktigt men jag tror så. Jag tycker ganska mycket om, det är inte så att jag vill vara överhopad, men jag tycker ändå om att ha att göra för jag tycker tiden går snabbare då.

- **Arbetsfördelning - rättvisa och bekräftelse**

Eftersom schemat för de som arbetar i mottagningsgruppen är så pass strukturerat att personalens dagar ser precis likadana ut, med telefontid, besök och skrivarbete, tycker de flesta att arbetsfördelningen är rättvis. Däremot verkar det som att det ibland kan uppstå viss irritation mellan personalen då det uppkommer arbete som inte är schemalagt. Det handlar också om hur olika personer ställer sig till att hjälpa till fast de egentligen inte behöver. Då flera känner att de alltid ställer upp och hjälper kollegorna kan det skapa viss osämja då andra kanske inte är lika generösa med sin tid. Några av informanterna berättar om att de inte upplever att de får bekräftelse då de gjort något bra. De menar att det i deras arbetsgrupp kan variera mycket mellan kollegorna hur väl de sköter sitt arbete men att det inte märks på något sätt vilka som arbetar bra och vilka som arbetar mindre bra. Detta leder till att det inte skapar någon motivation i gruppen att utvecklas och arbeta så bra som möjligt då detta inte leder någonstans. Någon uttrycker att samma personer alltid sitter på samma uppgifter hur bra eller dåliga de än är på det de gör. Detta leder till en känsla av att det egentligen inte spelar så stor roll hur man sköter sitt jobb. Vi anser att detta också kan vara en anledning till att personalen inte orkar stanna så länge i just mottagningsgruppen. För att trivas på sitt arbete krävs utmaningar och bekräftelse för att utvecklas såväl personligt som professionellt och finns inte den möjligheten väljer många istället ett annat jobb.

Flera av de intervjuade anser som sagt att arbetsfördelningen mellan arbetskamraterna är jämn. Nästan alla pratar om att arbetsgruppen är bra och att de finns där för varandra och ställer upp om någon skulle behöva hjälp.

...jag vet om jag skulle behöva hjälp med någonting då kan jag fråga någon utan problem, vi hjälper varandra här...

Som i citatet ovan verkar det finnas en "vi-känsla" i gruppen, vi får en bild av att alla känner sig trygga i gruppen och att arbetskamraterna utgör ett stort stöd. Däremot kommer det ändå fram, som i följande citat, att det kan finnas vissa undantag från den här "vi-känslan" och att alla inte bidrar lika mycket:

...men det blir ändå en sammanhållning att man vill hjälpa kollegorna och avlasta, men det kanske inte är alla i gruppen som resonerar så och det kan skapa en viss osämja. Men det är ju chefen som ska hålla koll på det att det blir jämnt fördelat men jag kan se att det finns vissa undantag så...

Alla verkar inte hålla med om att arbetsfördelningen är jämn. Alla tar upp att det finns en grundtanke om att alla ska ha lika mycket att göra, det finns struktur och det finns ett schema för arbetsuppgifterna som i stort sett alla följer. Informanten i citatet ovan verkar mer tycka att det handlar om arbetskamraternas egna vilja att hjälpa kollegorna då det behövs. Informanten påvisar dock att arbetsfördelningen inte ska ligga i personalens egna händer utan att det är något som bör skötas på en högre nivå, hos cheferna, och personen i fråga verkar inte tycka att det fungerar som det ska. Flera av informanterna verkar ha inställningen att om alla har samma dasgschema och samma antal ärenden är därmed fördelningen jämn. Men vi funderar över hur mycket hänsyn som tas till person och erfarenhet. De nyanställda har samma uppgifter, schema och antal ärenden som de som arbetat flera år, är då detta rättvist? Frågan är vilken utgångspunkt man har - om man utgår från att det är rättvist när alla har precis samma uppgifter, eller om det är mer rättvist att uppgifterna individanpassas. Flera informanter menar att arbetstempot i gruppen varierar mycket, och att de som arbetar fort och effektivt inte direkt får någon belöning av att ha "jobbat undan" sina ärenden, utan att de då istället bara får nya saker att göra. Alltså anser de att arbetsfördelningen inte är helt rättvis, då de som arbetar i ett högt tempo gör mer än de som inte arbetar lika fort. Några av informanterna nämner att detta är beroende av personlighet och att vissa hellre arbetar i ett högt tempo, medan andra inte klarar att hålla samma fart. Någon menar att det känns tråkigt att om de arbetar effektivt och gör ett mycket bra arbete märks inte det egentligen, de får ingen bekräftelse för det. Personen menar att alla är lika, det spelar ingen roll om man gör ett dåligt eller bra arbete.

- **Att diskutera arbetsbelastning på jobbet**

Flera av informanterna beskriver att de då och då kan prata med sina kollegor om arbetsbelastningen, men att det inte direkt är något de känner tas på allvar om de vänder sig till ledningen. En av informanterna förklarar detta såhär:

...det är bättre att tala om för cheferna att så här ligger det till "får jag inte mindre belastning så kommer jag inte att orka att komma till jobbet". Kunde man fritt tala om för sin chef hur man känner...men tyvärr det inte alltid vi blir lyssnade på. Så till slut vänder vi oss till oss själva för att hitta våra egna lösningar. Risker finns när du inte lyckas hitta egna lösningar, då känner vi oss otillräckliga, inkompetenta och oprofessionella, och det är tråkigt att det behöver vara så men de skäms att säga som det är i vår arbetsplats.

Personen säger vidare att det bästa vore om personalen kunde vända sig till arbetsledningen för att få respons på deras känslor, men att ledningen inte riktigt vill erkänna hur det verkligen ser ut på arbetsplatsen. Enda sättet att hantera sin arbetsbelastning blir då att vända sig inåt, till sig själv och försöka hitta egna strategier. Anmärkningsvärt i citatet är att intervjupersonen menar att om personalen inte finner egna strategier kan detta leda till väldigt allvarliga konsekvenser, känslor av otillräcklighet och att personalen inte känner sig kompetent och professionell. Flera informanter talar just om att de inte känner sig sedda och inte får sina känslor bekräftade av ledningen. Om fler i personalen anser att det kan leda till de konsekvenser som informanten tar upp i citatet ovan är det ett hot mot en god arbetsmiljö. Vi har inte haft möjlighet att fråga de andra informanterna kring just de konsekvenser som finns med i ovanstående citat och vi vet därför inte om så är fallet. Däremot anser vi att det är mycket allvarligt att en av informanterna tar upp detta för det betyder att sådana känslor existerar. Om man känner sig otillräcklig, inkompetent och oprofessionell trivs man inte på jobbet och det skapar en dålig arbetsmiljö.

En av informanterna nämner att det är viktigt att diskutera arbetsbelastningen men att det är viktigt att inte hamna i att det bara blir gnäll då det skapar en dålig stämning, utan att istället komma med konstruktiva lösningar:

Jag personligen tycker att ja, absolut man ska prata om det men jag tycker samtidigt att det inte är någon idé att bara gå in och tjata om det, det hjälper ju oftast inte att bara "å vad allt är tråkigt, vi har så mycket att göra, det är så stressigt" som ett mantra så jag tycker att det i sig skapar en tråkig stämning.

Några av informanterna berättar att det är allmänt känt bland socialsekreterare att det är hög arbetsbelastning i mottagningsgrupper och att det därför inte ses som ett så stort problem:

...man pratar lite om det ibland men inte att det stör så mycket utan det är en naturlig del att det ska vara så mycket att göra här.

En av informanterna berättar att arbetsbelastning är ett välkänt begrepp inom organisationen och att det ofta tas upp på arbetsplatsträffar och liknande, men att det då pratas mer kring organisationen i stort och trycket på denna, inte att socialsekreterarna själva får möjlighet att formulera sina egna tankar kring fenomenet och hur det påverkar en som anställd:

...det är mer på ett strukturellt plan att vi har hög arbetsbelastning men det är inte så att man ventilerar känslor kring det eller hur vi påverkas av det, jag har inte gjort det i alla fall.

- **Kvantitet kontra kvalitet**

Helhetsbilden vi får av de sju intervjuer vi gjort är att alla informanter anser att det finns en stor tidspress i arbetet och att de anser att de kunnat göra mer om de hade mer tid. Hade mer tid funnits hade de velat engagera sig i arbetet med klienterna mer och kunna göra detta mer grundligt, bland annat genom att kalla in till ett extra möte eller ringa det där extra samtalet för att förklara mer ordentligt för klienten. Några menar också att just tidsbristen påverkar kvalitén i det sociala arbetet negativt. Någon menar också att man för att hinna måste lägga sig på den så kallade lägsta nivån och bara göra det man absolut måste. Tre av informanterna säger såhär:

Det är just det här att det inte känns som att det är kvalitet på det sociala arbetet och det handlar inte om kollegorna eller om personalen utan det handlar om att inte ha möjlighet att utföra det arbetet som man vill, det inte finns tid för.

Man har så mycket att göra så ibland kan jag ju känna att allt ska gå så fort ibland så kan jag känna alltså att man har ju tidspress så, så tyvärr kan det ju gå ut på besöken.

...man skulle vilja göra mer saker, man skulle vilja reda ut mer, man skulle vilja ringa fler samtal, men man lägger det på den lägsta nivån, som man måste göra för att man överhuvudtaget ska kunna bedöma och det är tråkigt.

Alla verkar medvetna om att den begränsade tidsramen på ett eller annat sätt påverkar deras arbete med klienterna. Däremot verkar det vara en allmän uppfattning att tempot bör vara högt

i mottagningsgruppen utifrån sett verkar det finnas en viss prestige i att göra klart ärenden så fort som möjligt, att det är effektiviteten som räknas:

Ja det är ganska så att man ska flytta upp ärendena så fort som möjligt, så man kommer lite in i den stressen mycket när man har börjat jobba här, att man ska bli klar fort och så ska man flytta ärendena till en annan avdelning i huset då. Man vill inte ta en återansökan utan man vill göra klart så fort som möjligt.

Vissa av informanterna berättar att de tycker om ett högt tempo och att det höga tempot i sig inte behöver leda till belastning. En av de intervjuade förklarar att det finns en slags gräns för det höga tempot och har man klivit över gränsen så blir arbetet belastande:

Jag tycker om hög arbetsbelastning, när det händer mycket. Det finns en gräns, när man går över den, då börjar något negativt i en, då känner man en negativ stress som kan vara svår att hantera ibland.

Informanten säger i citatet att hög arbetsbelastning är något positivt. Informanten likställer detta med att det händer mycket. Vi tolkar citatet som att personen inte ser arbetsbelastning som något negativt ord i sig, medan vi själva anser att ordet belastning är ett ord som är negativt laddat. När vi själva använder ordet arbetsbelastning menar vi att gränsen för vad man klarar av redan passerats. För informanten verkar det istället vara samma sak som att ha mycket att göra och att det för personen inte är negativt i sig då personen tycker om när det händer mycket. Några av informanterna uttrycker samma ståndpunkt som föregående informant, alltså att de ser något positivt i att det är ett högt tempo på jobbet och trivs när det finns en viss positiv stress.

- **Socialsekreterarna och organisationen**

Många pratar om att det blivit ett högt tryck på ekonomiskt bistånd under den ekonomiska krisen och att kötiden för att få en besökstid nu ligger på fem veckor hos mottagningsgruppen. En period när det inte är lika högt tryck kan kötiden ligga på två till tre veckor. Det höga trycket utgör en mycket stor press på personalen, men många tycker inte att något görs från ledningens sida för att minska trycket. Flera anser att arbetsgruppen är mycket kompetent och egentligen skulle kunna göra ett mycket bra arbete men att ledningen skulle behöva anställa fler:

Det som skapar arbetsbelastning är att man behöver anställa fler, och vi får inga pengar till att anställa fler, jag fattar inte det. För jag tycker att alla är jätteduktiga som arbetar, de är väldigt bra med klienterna och sådär, jag undrar vad det är som skapar arbetsbelastning, det beror inte på oss som jobbar här utan det är på annat plan.

Flera verkar anse att personalen i mottagningsgruppen arbetar bra och att arbetsbelastningen är en konsekvens av hur organisationen fungerar. Många berättar att de påtalat belastningen för ledningen men inte blivit lyssnade på, och händer detta för många gånger menar de att risken är att man till slut inte står ut längre. I citatet ges en tydlig bild av hur flera i arbetsgruppen resonerar kring organisationen i stort:

...problemet blir att jag tror att när folk inte orkar stanna dom stannat ett visst antal år sen orkar dom inte med arbetsbelastningen utan går vidare... och dom tar in nya hela tiden som inte vågar säga ifrån, dom är glada att ha ett jobb, så känner dom inte till någon annan arbetsplats och ser inget mönster i det utan man går och är nöjd ett bra tag sen ser man okej det blir ingen förändring, arbetsbelastningen är hög hela tiden, så kanske man söker sig vidare, så kommer det in nya igen, så organisationen behöver inte ändra på något för det är ett system som upprätthåller sig självt...

Av citatet ovan men även genom andra uttalanden i intervjuerna ger informanterna en bild av socialtjänsten som ett stelt system som är mycket svårt att förändra. Flera av informanterna berättar att de flesta klarar av att arbeta under den press de upplever i mottagningsgruppen under en viss period, men att det inte håller i längden. Många anser att detta är något som formar deras arbetsgrupp och hindrar att denna blir stabil eftersom de som arbetat en längre tid i gruppen och inte står ut med pressen byter jobb eftersom det inte går att förändra arbetssituationen. Flera menar att den bästa lösningen för att motverka långa perioder av högt tryck och stress vore att ta in mer personal, men att cheferna inte är mycket för långsiktiga lösningar:

Långsiktighet är väl inte socialtjänstens starka sida... Kortsiktiga lösningar hela tiden. Vi i mottagning påverkas mycket av kortsiktiga lösningar, att man försöker få ner köerna när det brinner i knutarna, sen går köerna upp igen, man ser ett mönster, istället för att satsa långsiktigt att ta in mer personal... det går att ha jättemycket ett tag, men sen måste det plana ut, det får inte vara de här topparna hela tiden, man orkar det ett tag sen måste man återhämta sig, man klarar inte det som människa. Det blir för korta återhämtningsperioder...

Flera pratar om att det är svårt att påverka ledningen att anställa fler eftersom ledningen då hänvisar till budgeten och att det är höga sparkrav. En av våra informanter jämför hur det är att arbeta i offentlig verksamhet kontra företagsvärlden där efterfrågan gör att cheferna anställer fler medan det inom offentlig förvaltning tvärtom gör att man måste spara ännu mer. Som situationen är nu med tanke på den ekonomiska krisen och hög arbetslöshet är trycket mycket högt på ekonomiskt bistånd, allt fler söker försörjningsstöd. Köerna hade enligt intervjupersonen blivit mycket kortare om organisationen anställt mer personal men istället så gör verksamheten alltså precis tvärtom:

Det är väldigt byråkratiskt och det styrs väldigt mycket av pengar, speciellt nu när det är så stort inflöde, socialbidraget har ju gått upp,[...] det är många som har det jobbigt just nu, och i företagsvärlden hade du anställt fler människor när det är högre efterfrågan, men i vårt fall är det precis tvärtom, högre efterfrågan gör att man måste strama in, så det gör att jag inte trivs på mitt jobb, alltså organisationen...

En av informanterna berättar i citatet nedan att det är allmänt känt bland socialsekreterare att det är vanligt med utbrändhet bland de som arbetar inom socialtjänsten. Däremot pratar inte många av informanterna om att detta är något som är vanligt i deras arbetsgrupp utan de tar istället upp att det är vanligt att byta jobb då man inte orkar med arbetsbelastningen längre.

...alla vet att socialsekreterare blir utbrända utifrån att arbetsbelastningen är hög hos de flesta på socialtjänsten, det är ingenting att neka till, men det är sådär för en arbetsledare att höra att min personal går i utbrändhet för att jag inte har lyckats med att reducera arbetsbelastning.

5.1.1 Sammanfattning och analys

Vi kommer att analysera med hjälp av mikroorienterat perspektiv som enligt Flaa (1998) innebär att forskaren analyserar det som händer inom organisationen. Flaa (1998) beskriver vidare hur man kan analysera på individnivå och organisationsnivå. I vår analys kommer vi att analysera utifrån de processer som pågår inom organisationen och hur dessa påverkar individerna i organisationen. I vårt resultat har det kommit fram att alla våra informanter har konstaterat att hög arbetsbelastning existerar i olika former, det vill säga att det är många arbetsuppgifter som ska utföras under en begränsad tid. Vissa uttalar att dessa arbetsuppgifter

inte är svåra i sig men att de blir krävande under stress. Detta har Jakobsson (2008) tagit upp i sin studie och kallar fenomenet för *kvantitativ överbelastning*. Även Nitzelius och Söderlöf (2005) samt Arbetsmiljöverkets rapport (2007) belyser att fenomenet att utföra många arbetsuppgifter under kort tid kan leda till psykisk stress och ohälsa. I undersökningar från Arbetsmiljöverket (2005) framkommer det att just socialsekreterare i störst utsträckning har stresskopplade besvär och sömnsvårigheter samt att de tillhörde den yrkeskategorin med störst andelar långtidssjukskrivna. Vi hittar stöd för detta i Jakobsson (2008). Han menar att den kvantitativa överbelastningen under långa arbetsperioder kan leda till en stressreaktion. Denna stressreaktion kan göra att återhämtning blir svår att uppnå och kan kräva längre tid för återställning än vad vanlig vecko- och dygnsvila ger tillstånd till. Detta kan vara en förklaring till varför långtidssjukskrivning förekommer i denna yrkeskategori. I vår studie har vi dock inte frågat våra informanter om långtidssjukskrivning är ett aktuellt problem i gruppen eftersom de flesta nämnde att då man inte orkar belastningen längre så byter man jobb. Vi tolkar det som att det är lösningen till belastningsproblemet i högre grad än sjukskrivning.

Antonovsky (1991) menar att för att kunna hantera stressiga situationer krävs vissa resurser hos människan såsom erfarenhet och trygghet. Utifrån vår studie anser vi att nyanställda socialsekreterare som inte har stor erfarenhet av att arbeta i en stressig arbetsmiljö riskerar att drabbas av det som Jakobsson (2008) kallar *kvalitativ överbelastning*. Detta innebär att individen inte har tillräcklig erfarenhet för att utföra sina arbetsuppgifter utan att känna sig belastad och otillräcklig. Resurserna som Antonovsky talar om handlar inte bara om individens egen förmåga utan har även att göra med andras resurser, i vårt fall kan ledningen och kollegorna påverka den enskildes förmåga att hantera stress. Enligt Antonovsky löper människor som har låg KASAM större risk för att inte kunna hantera situationen och därmed hamna i till exempel utbrändhet. Det kan i sin tur leda till långtidssjukskrivning. Utifrån KASAM:s tre komponenter; begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet, kan vi konstatera att alla informanter har kunnat begripa arbetssituationen och att vissa av dem kan hantera den på ett eller annat sätt men flera av dem verkar inte känna att jobbet är meningsfullt.

... hade jag möjligheter att hitta ett annat jobb så hade jag sökt mig härifrån för ett tag, så jag har ändå den här tanken "nä det här går inte".

Av rapporten gjord av Novus Opinion i uppdrag av Akademikerförbundet SSR år 2010 framkommer det att sex av tio socialsekreterare de senaste två åren har övervägt att leta efter ett jobb utanför socialtjänsten på grund av den höga arbetsbelastningen. Det är just det som vi

har lagt märke till i kontakten med informanterna; att arbetsbelastningen är det som leder till en hög personalomsättning.

I studien har det kommit fram att flera av informanterna anser att man måste hitta sina egna strategier för att hantera stressiga situationer, detta har belysts i Jakobsson (2008). Han menar att för att individen ska kunna handskas med sådana situationer och undvika stress före själva arbetsprestationen krävs det ökat yrkeskunnande och bra avspänningstekniker. Det finns individuella skillnader när det gäller återhämtning, detta beror på hur erfaren och trygg individen är. Jakobsson (2008) lägger därmed ansvaret att hitta bra en avspänningsteknik på individen men Nitzelius och Söderlöf (2005) menar istället att ansvaret ska läggas på ledningen. De menar att arbetsgivaren har ansvaret för att arbetsfördelningen är jämn och att det inte förekommer för stor tidspress. Vidare skriver de att likartat och monotont arbete kan bidra till stress om det utförs under en längre tid. Vi menar att för en välfungerande verksamhet krävs det att alla aktörer ska känna sig delaktiga i att eftersträva organisationens övergripande mål och detta kan de endast göra om de trivs med sin arbetssituation.

En tendens i offentliga organisationer är att jobbet ska utföras inom en väldigt stram budget (Flaa, 1998). Organisationen vi studerat har på grund av budgeten dragit in på handledningen för mottagningsgruppen denna termin. Vi tror att handledningen skulle kunna vara ett bra hjälpmedel för avlastning vilket kan bidra till att lättare kunna hantera stressen hos de anställda. I och med att handledningen tagits bort ligger ansvaret för personalens återhämtning inte längre på organisationen och personalen utan har istället förflyttats endast till personalen. Som en av informanterna uttrycker det riskerar därmed organisationen att personalen känner sig otillräckliga, oprofessionella och inkompetenta om de inte lyckas finna egna strategier.

Jacobsen och Thorsvik (1998) skriver om mål i moderna organisationer. För att målet ska uppnås i ett sådant system som en modern organisation måste organisationen kartlägga vad det är som måste göras. Organisationen måste också lokalisera arbetsuppgifterna så att de inte blir för krävande för personalen, det måste finnas tydliga ramar för vad som krävs på varje nivå i organisationen, på så sätt kan man kombinera personalens trivsel med organisationens mål (Jacobsen och Thorsvik, 1998). Detta är något som vi anser gör att kvalitén i arbetet ökar. En organisation som fungerar på föregående sätt fungerar optimalt då både organisationen och personalen är nöjda. Men som en av våra informanter berättat så fungerar inte organisationen på optimalt sätt då personalen inte känner att ledningen lyssnar på dem vilket kan leda till

ännu mer arbetsbelastning. Målet för personalen förskjuts därmed från att ha strävat efter organisationens mål till att sträva efter att reducera arbetsbelastningen.

Liljegren (2008) skriver att moderna organisationer som socialtjänsten strävar efter att reducera arbetsbelastningen, utan att arbetsreduceringen är organisationens huvuduppgift. Arbetsreducering sker ofta i praktiken genom att organisationerna, såsom socialtjänsten, flyttar vidare sina klienter till andra verksamheter. I vår studie flyttas klienterna från mottagningsenheten till andra enheter inom samma socialtjänst. När organisationen inte kan flytta vidare sina klienter vilket ofta är fallet för socialtjänsten leder detta till arbetsbelastning vilket i sin tur leder till tidspress och bristande resurser för organisationen. Detta kan göra att det blir svårt att fokusera på organisationens övergripande mål, alltså att finnas som ett tillfälligt ekonomiskt stöd i klientens liv. Detta kan vara en förklaring till att vissa av socialekreterarna i vår studie funderar på att lämna organisationen.

Ovanstående stycke fick oss att fundera över organisationskultur och normalitet. Flaa (1998) och Hatch (2000) förklarar att kulturen handlar om vad som anses vara normalt inom organisationen. Enligt Hatch (2000) drar kulturen in medlemmarna i en socialt konstruerad verklighet. Vi ser att olika individer har olika uppfattningar om vad som är den gällande normaliteten i den organisation vi undersökt. Ett fåtal av informanterna i vår studie anser att det är normalt att ha en hög arbetsbelastning då man arbetar på ett socialkontor. Dessa informanter verkar inte heller vara negativt påverkade av belastningen i lika stor utsträckning som resterande informanter. Dessa anser inte att det är normalt med en så hög arbetsbelastning. Synen på kulturen och normaliteten i den undersökta arbetsgruppen är således inte homogen. Alla dras inte in i en gemensam uppfattning om vad kulturen innebär. Vi anser att detta hör ihop med den höga personalomsättningen i arbetsgruppen, det vill säga att om personalen hela tiden byts ut är det svårt att bevara kulturen. Detta är även något vi har lagt märke till i informanternas uttalanden; de flesta av informanterna påpekar just att det är svårt att skapa en stabil grupp.

Det har kommit fram i vår studie att vissa informanter anser att det finns en kultur inom arbetsgruppen att de som varit anställda under en längre period ska hjälpa de nyanställda. Andra anser att det är självklart att hjälpa de nyanställda samtidigt som de anser att det ökar den höga belastningen speciellt i de perioderna då arbetsbelastningen är extra hög. Vissa säger

att de alltid ställer upp och hjälper till då arbetskolllegorna har mycket att göra men att alla inte delar denna uppfattning. Därmed ser vi ett ytterligare tecken på att kulturen inte är homogen.

Vi anser att våra informanterns olika syn på normaliteten kan ha att göra med att de har olika KASAM. Antonovsky (1991) menar att de som ser stressiga situationer som utmaningar utan att gräva ner sig i problemen har hög KASAM. Bland våra informanter finns några som finner meningsfullhet i deras arbete även att det är en hög arbetsbelastning. På så sätt hittar de motivationen och fokuserar sig på det salutogena i sin situation. De resterande informanterna har funnit begriplighet i situationen och försöker hitta sätt att hantera den men dock har de inte funnit meningsfullhet i det de gör. Risken för de som inte har hittat strategier för att hantera den stressiga arbetssituationen och inte finner någon meningsfullhet i sitt jobb blir att de inte orkar arbeta kvar eller riskerar att "gå in i väggen". Vi anser att organisationen inte bör utgå från att alla de anställda har en förmåga att skapa en hög känsla av sammanhang i sin arbetssituation. Vi tycker istället att ansvaret för bättre arbetsvillkor ligger på ledningen och att de medvetet borde anpassa arbetet mer efter de olika individernas förmågor. Som vi tidigare har tagit upp menar Nitzelius och Söderlöf (2005) att det yttersta ansvaret för en god arbetsmiljö ligger på ledningen.

Alla informanter anser att arbetsfördelningen ska vara jämn. Frågan är då vad som menas med att fördelningen är jämn, kan den någonsin bli rättvis? De flesta menar att fördelningen i grunden är jämn då utgångspunkten är att alla socialsekreterare ska ha lika många ärenden. De har också samma dagsrutiner. Det har dock kommit fram i några av informanternas uttalanden att vissa arbetar i ett mycket högre tempo än andra och på så sätt blir klara snabbare med sina ärenden. Informanterna menar att då de är klara med dessa ärenden fylls det bara på med nya, medan deras kollegor kan jobba med samma ärenden under en längre tidsperiod. De menar genom denna aspekt att rättvisa är mycket svår att uppnå; alla har lika många ärenden men alla jobbar inte lika effektivt. I enheten vi har undersökt får de som arbetar i ett högt tempo nya uppgifter hela tiden. De som arbetar i ett långsammare tempo och känner att det höga tempot blir mer belastande tas det i denna bemärkelse inte hänsyn till, därför är inte arbetet individanpassat på ett välfungerande sätt.

Vi anser att för att få en god arbetsmiljö krävs det en ständig utveckling av organisationen. Flaa (1998) säger att det ofta prioriteras att hålla ett högt tempo istället för att satsa på

vidareutveckling och förbättringar. Socialkontoret som organisation har klienter som hela tiden är beroende av att jobbet inom organisationen sköts på ett effektivt sätt och i ett högt tempo så att de får den ekonomiska hjälp de har rätt till. Därför prioriteras det höga tempot framför att satsa på förbättring av organisationen vilket vi anser kan bidra till en mindre god arbetsmiljö.

Vi är medvetna om att offentliga organisationer strävar efter kostnadseffektivitet, (Jacobsen och Thorsvik, 1998). Men vi anser ändå att utveckling av organisationen är något nödvändigt. Med utveckling av organisationen menar vi att en förbättring skulle kunna vara att införa en introduktion för de nyanställda. Även om det innebär högre kostnader kortsiktigt kommer det att gynna organisationen långsiktigt genom att kvalitén på det sociala arbetet kommer att öka genom att de nyanställda har kontroll över sin arbetssituation. Detta är något som Jakobsson (2008) belyser; har man kontroll över sina arbetsuppgifter skapas den glada stressen, arbetsglädjen och effektiviteten.

5.2 Arbetsmiljö

- **Motivation kontra frustration**

De flesta av våra informanter berättar att de trivs med sitt arbete. I samtliga intervjuer kommer det fram hur viktiga arbetskollegorna är för trivseln. Att ha bra kontakt med kollegorna är en avgörande aspekt för att trivas på jobbet som leder till att man vill stanna kvar där (Carlander, 2001). Flera menar att det är kollegorna som gör den goda arbetsmiljön men att arbetet ibland kan bli enformigt med det strikta dagsschema som finns, som intervjupersonen i citatet nedan beskriver det:

Jag trivs väldigt bra med kollegorna och det är en väldigt viktig del tycker jag, det tror jag att man kan komma väldigt långt med tror jag att trivas i sin arbetsgrupp så det är bra, sen så med jobbet, jag trivs med det med men jag tycker att det kan bli lite enformigt ibland.

Från en annan informant får vi ett svar som står i kontrast mot ovanstående citat. Informanten säger att det är något positivt att ha ett väldigt strukturerat schema då man har kontroll över arbetsuppgifterna och därmed känner sig trygg i arbetssituationen. Från några av de andra informanterna får vi en bild av att trivseln egentligen är stor och att det är en bra arbetsplats, men att det som är problematiskt är just arbetsbelastningen. Några av informanterna menar att

det är en tidsfråga hur länge de kommer att orka stanna om inga förändringar görs, så här säger en av dem:

[...]man har ju planer på att sticka härifrån hela tiden egentligen för jag tycker inte att det är riktigt okej arbetsplats med tanke på arbetsbelastningen...

Andra beskriver en bra arbetsplats med bra kollegor och bra förutsättningar för att trivas då arbetet är sådant att det passar personen att ha många bollar i luften, men att bristen på engagemang från ledningen gör att motivationen blir mindre. De uttrycker att de talat med ledningen flera gånger men att de trots flera försök inte fått någon respons vilket leder till ett negativt mönster:

Det är det som är det konstiga, jag trivs ju egentligen väldigt bra på jobbet, [...], jag tycker det är kul när det händer mycket, jag tycker om att träffa folk, problemet är att när man har jobbat ett tag ser man samma problem återkomma, det blir ett mönster och man ser att ingenting händer.

Samtliga informanter beskriver att en god arbetsmiljö handlar om arbetskolllegorna. Några berättar att det är det avgörande för om man trivs med sitt jobb eller inte. De flesta beskriver att de själva ingår i en mycket bra arbetsgrupp där man stöttar och hjälper varandra och att det är mycket viktigt för arbetsmiljön. En av informanterna pratar om att det är viktigt att dagsschemat följs, med de tider som finns för telefon, besök och skrivarbete, för att trivseln ska öka och att man ska känna sig avslappnad och trygg i strukturen. Några berättar att det är viktigt för dem att känna sig behövda, att känna att de gör ett viktigt arbete och att de känner att de har en god arbetsmiljö då de får bekräftelse på att de gör ett bra jobb från sina klienter. En av informanterna pratar om arbetsmiljön ur en annan aspekt, personen menar att det inte endast handlar om kollegorna utan även om att inte behöva känna sig belastad enligt följande citat:

En god arbetsmiljö för mig, det är att komma till arbetsplatsen och att hinna göra arbetsuppgifterna och träffa mina kollegor som kan stödja mig med mitt arbete.

Flera av våra informanter berättar att de trivs med sitt arbete och att de känner att de gör ett viktigt arbete för klienterna, men att det är den höga pressen på dem som frustrerar. Flera menar att arbetsuppgifterna utförs som på löpande band i ett väldigt högt tempo och att de skulle önska att de fick satsa mer på att göra ett arbete med kvalitet.

Några tar som vi tidigare beskrivit upp att de tycker om när tempot är högt, men de verkar anse att huruvida de blir belastade eller inte beror på deras egen personlighet och inställning. Detta står i kontrast mot vad som tagits upp tidigare i texten där andra informanter säger att belastningen har med organisationen att göra.

Det vanligaste svaret bland informanterna är att de känner sig mycket belastade. Informanterna beskriver på olika sätt hur belastningen påverkar andra delar i arbetet så att arbetsmiljön blir lidande. Många anser att det är en besvikelse att inte kunna få möjlighet att utföra det sociala arbetet med fokus på kvalitet:

... alltså jag vet inte hur det är då för de andra, men jag talar om mig, det är hela tiden arbetsbelastning, alltså jag känner att arbetsuppgifterna är alldeles för många för att kunna göra ett professionellt arbete, men jag har hanterat situationen, jag har på något sätt kunnat hitta en strategi så att jag överlever situationen.

Många av informanterna nämner, precis som i uttalandet ovan, att de använder sig av speciella strategier, så som till exempel prioriterandet av arbetsuppgifterna, för att kunna hantera stressen som arbetet medför. Många beskriver att de inte fått någon hjälp från organisationens sida med att hantera stress och arbetsbelastning, utan att det handlar om att de själva efter att ha arbetat ett tag kommit fram till saker de kan göra för att inte bli lika påverkade av arbetssituationen. Det som de flesta framhäver som en viktig strategi är att kunna släppa jobbet då de går därifrån.

Flera av informanterna talar om att de vänt sig till ledningen då de tyckt att det blivit för hög arbetsbelastning och de själva inte kunnat hantera den på ett bra sätt. De anser dock inte att de blivit bekräftade eller sedda av cheferna. Dessutom berättar en informant att deras handledning dragits in för att spara, de kommer dock att få handledning igen i höst, men det är också en anledning till att de måste hantera stressen själva. Flera av informanterna berättar också om att de hamnar i en situation där det ställs höga krav från många olika håll bland annat ledningen, arbetsgruppen och klienterna. De menar att det kan vara svårt att göra sitt allra bästa på alla områden och att de hamnar i en svår sits mellan alla krav:

Man är liksom lite mellan, det är mycket krav och man ska hålla sig till alla olika, klientperspektivet och vad lagen säger, och budgeten i stadsdelen och vad den är tillåter alltså det många aspekter som man måste ta hänsyn till.

Det råder delade meningar bland intervjupersonerna huruvida de tar med jobbet hem eller inte, men det verkar vara en viktig orsak till huruvida man känner sig belastad eller inte. Flera berättar att de stänger av arbetet så fort de går därifrån och att detta är mycket viktigt för återhämtningen. Någon tar upp svårigheten med att försöka släppa jobbet då arbetsdagen är över och att handledning skulle vara något som skulle underlätta.

Jag kan ju babbla på som en galning för man måste få ur sig det annars går man ju sönder liksom, det är ju väldigt frustrerande, men där är ju arbetskollegorna väldigt viktiga, men det finns ju en gräns för hur mycket man kan lyssna på från kollegorna, för vi ska ju egentligen inte behöva ta det utan vi behöver en utomstående som inte är uppe i det... så bristen på handledning, det är ett stort problem.

En annan av informanterna som citeras nedan har också svårt att släppa arbetet efter arbetstidens slut, detta är något som tas upp i Akademikerförbundet SSR:s rapport. Personen menar att det också kan ha att göra med det sociala arbetet i sig. Informanten anser att när man arbetar med människor är man insatt i deras liv och det kan vara svårt att bara stänga av det när man lämnar jobbet. Personen pratar också om att det är en väldigt byråkratisk organisation med massa regler som måste följas och rutiner man ska lära sig, vilket gör att hjärnan har svårt att koppla bort all information bara för att man går från jobbet.

Det känns som att man vill vara på jobbet hela tiden för att bli klar sådär... jag tycker absolut att det är jättesvårt att släppa det. Ja man kan ju gå och möta olika öden det är också något man kan gå och tänka på... jag tror det är svårt att släppa det, ett sånt här jobb alltså när man jobbar med människor med problem och man vet så mycket liksom.

En gemensam uppfattning bland våra informanter är att en väldigt viktig faktor för en god arbetsmiljö är mötena som sker med klienterna. Flera av socialsekreterarna pratar om att det i arbetsmiljön är viktigt att känna sig bekräftad. Informanterna menar att de inte får bekräftelse från ledningen men däremot talar flera om den bekräftelse som klienterna visar. Genom informanternas uttalanden anser vi att klienternas bekräftelse kan vara ett tecken på att socialsekreteraren gör ett bra arbete.

Man får ju ändå mycket tillbaka av klienterna. Många klienter är väldigt tacksamma för hjälpen de får... då känner man att man gör ett bra arbete och är behövd.

5.2.1 Sammanfattning och analys

Alla våra informanter var eniga om att det som är det mest centrala för en god arbetsmiljö är goda arbetskolligor som ställer upp och stöttar varandra. Flera av informanterna talar om att arbetskolligor är det positiva i arbetssituationen som ofta uppväger den höga arbetsbelastningen och kan bidra till att motivationen ökar. Detta hittar vi stöd till i Andersson (2009) där hon belyser vikten av att få känslomässigt stöd av kollegorna och möjligheten att kunna rådfråga arbetskolligor. Vidare skriver hon om vikten av att få bekräftelse av ledningen vilket i sin tur leder till att motverka frustration. Stöd från ledningen gällande att minska arbetsbelastningen, genom till exempel minskat antal arbetsuppgifter, är något vi kan konstatera saknas i den organisation vi har undersökt. Detta anser inte informanterna endast har med det första ledet i hierarkin att göra utan de är medvetna om att även cheferna styrs av direktiv upifrån såsom till exempel budgeten.

Flera av informanterna säger att eftersom de inte ser någon förändring av arbetssituationen från ledningens sida och därför istället vänder sig till varandra. Många menar att det inte är deras ansvar att fungera som bollplank för sina kollegor utan att det är något som ledningen ska ansvara för genom till exempel handledning. Hade de haft extern handledning anser de att en del av belastningen hade kunnat förebyggas vilket i sin tur kan leda till en godare arbetsmiljö. Antonovsky (1991) förklarar att människans förmåga att hantera jobbiga situationer inte bara handlar om individens egen förmåga utan även har att göra med andras resurser. I vår studie anser vi att ledningen hade kunnat utgöra en resurs för den enskilde, det vill säga om ledningen ordnat extern handledning för sina anställda.

Några av informanterna är medvetna om att det är viktigt med stöd från ledningen men anser inte att det är avgörande för deras trivsel på jobbet. De har istället skapat egna strategier för att hantera de stressiga situationer som de utsätts för. De har på detta sätt kunnat skapa mening i kaoset och hanterar på så sätt den *kvantitativa överbelastningen* som Jakobsson (2008) talar om.

Andra faktorer som informanterna kopplar till en god arbetsmiljö är lagom antal arbetsuppgifter och att ha kontroll över de uppgifter de ska utföra. Detta stämmer överens med vad Jakobsson (2008) skriver angående att kontrollen över arbetsuppgifterna skapar trygghet och en positiv stress som leder till effektivitet. En annan faktor som bidrar till den

goda arbetsmiljön är klienternas bekräftelse. Flera av våra informanter berättar om hur glada de blir varje gång de blir bekräftade av sina klienter.

5.3 Bemötandet

- **Arbetsbelastningens påverkan på klientbemötandet**

Flera säger att de om tiden funnits skulle de vilja lägga mer tid på klientbemötandet. Någon av informanterna menar att alla klienter behandlas på ungefär samma sätt för att arbetet måste göras så snabbt som möjligt vilket vi anser kan leda till att klienterna bara ses som ärenden och inte individer. Vidare talar personen om att det skulle behövas mer tid till vissa klienter som till exempel har problem med språket eller behöver mer hjälp med att förklara vad som gäller för avslag etc. Däremot säger flera att de är medvetna om att eftersom de arbetar just inom mottagningsgruppen så handlar det oftast om ett möte med klienterna och inte en längre relation. Det verkar dock vara en allmän uppfattning att det satsas mer på kvantitet än kvalitet inom socialtjänsten, ett exempel på uttalande ges i citatet nedan:

Jag trivs bra men jag önskar att det skulle finnas större utrymme för att satsa mer på att göra ett gott socialt arbete och inte bara att satsa på att bli klar med sina arbetsuppgifter hela tiden för det som ändå räknas är att man ska jobba effektivt och att man ska jobba fort och det ska... alltså det är väldigt mycket kvantitet före kvalitet tycker jag, för det saknar jag jättemycket, men så är det nog på alla socialkontor tror jag.

De flesta av socialsekreterarna ansåg att den höga arbetsbelastningen påverkade deras bemötande gentemot klienterna negativt. De sa att de inte var otrevliga i sina möten men att de hade så mycket annat att tänka på vilket ledde till att all deras fokus inte låg på klienten. De sa att de hade kunnat ge ett bättre bemötande om andra arbetsuppgifter inte distraherat dem under mötet med klienten. Vissa uttrycker att de ibland kommer på sig själva med att tänka på andra saker som till exempel att klienten är slö eller oengagerad istället för att koncentrera sig på att ge ett bra bemötande. De menar att den höga arbetsbelastningen gör de mer känsliga för klienter som är mer tidskrävande. De tar även upp att mycket av tiden går till de administrativa uppgifterna kring klienten istället för att ta den tiden klienterna egentligen behöver.

...alltmer tid går till det administrativa och mindre tid går till klienterna och det som verkligen är viktigt, att följa upp och ta sig tid till klienterna, ringa oftare till dom och man märker att ju mindre tid vi har till varje klient leder det till mer problem. En väldigt liten grej i en människas liv kan få väldigt stora konsekvenser, det hade kunnat avhjälpas av att träffas en gång till för just uppföljning.

Alla socialsekreterare berättar att de tar den tiden till klienterna som de har rätt till fastän de har mycket annat att göra, de säger att det är viktigt att klienten får den tid den behöver. Trots detta så uttrycker vissa att de gärna skulle vilja lägga mer tid på vissa klienter till exempel genom att kunna ringa till sina dem och förklara vissa rutiner, eller att kunna diskutera varför klienten fått ett avslag för att få honom/henne att förstå socialtjänstens riktlinjer då de är invecklade. På det sättet skulle de kunna utföra ett mer kvalitativt socialt arbete.

Alltså jag tror att jag har samma bemötande gentemot klienterna oavsett hur belastningen är, men däremot alla de där extra sakerna kan man inte göra när man har hög arbetsbelastning. Vissa dagar när jag har det lugnt kan jag ta mig tid och ringa till klienten och diskutera till exempel ett avslag men har jag mycket att göra hinner jag inte...

Några av de intervjuade tar upp att de ibland kan vara frustrerade över diverse saker i arbetet som tynger dem och att de kan vara påverkade av detta i kommande besök. Det kan leda till en dålig attityd som man bär med sig till mötet och som är svår att dölja inför klienten. Ett fåtal av våra informanter berättar att de ibland känner att klienten lägger ansvaret för att lösa deras livssituation på socialsekreteraren. Detta kan leda till irritation hos socialsekreteraren, speciellt när denne har flera sådana klienter samma dag. Socialsekreterarna berättar att de då varit nära att tappa fattningen, då det inte finns något utrymme till återhämtning. En av informanterna beskriver detta såhär:

...jag kände att jag hade för mycket på jobbet, för stressigt, så var det ett möte som bara gick riktigt dåligt, där jag blev frustrerad på personen. Det var inte det att jag var oprofessionell på nåt sätt eller ah, det vet jag inte, men jag blev frustrerad och jag lät känslorna ta överhanden...

På frågan om socialsekreterarna varit nöjda med sina besök svarar de flesta att de inte alltid varit det. De säger att det kan ha berott på att klienten inte har velat vara samarbetsvillig vilket kan störa mötet och det i sin tur leder till att fokus hamnar på något annat än det mötet egentligen skulle handla om. Socialsekreterarna säger att det kan vara en ytterligare stressfaktor eftersom de endast har ett besök som grund till utredningen. Några tar upp att de frågor de ställer till klienterna tolkas som att socialsekreterarna kränker klientens integritet

vilket kan bli känsligt för klienten. Socialsekreterarna belyser att det är viktigt att hitta en maktbalans i mötet med sina klienter. Så här förklarar två socialsekreterare det:

Vi måste ju ändå få svar på vissa frågor och ibland känner man att man trampar över personens gränser och kränker integriteten och det känns ju jobbigt att göra det, det känns ju jobbigt för en själv att stövla in på personens område liksom...

...man är ju inte på samma nivå, man är på olika nivåer på något sätt om ni förstår vad jag menar... när jag sitter här i min yrkesroll... Men ändå på något sätt försöker man liksom att genomföra mötet tillsammans och försöker visa att man är en medmänniska...

Några belyser att ett möte har gått bra när de känt att de fått en koppling till klienten och att klimatet under mötet har varit bra. De säger också att det är viktigt för ett bra möte att få den information de behöver av klienterna och att ha en god kommunikation. De förklarar att vissa möten kan bli stela eller att vissa faktorer kan störa mötet till exempel en tolk som kommer med sina värderingar.

Det som irriterar några är att de ibland inte känner att de får den information de behöver från sina klienter för att göra en bra bedömning. De känner att tiden ibland är för kort och att det kan vara frustrerande att man kommer på andra frågor efter mötet som man glömt ta upp. De hade gärna velat träffa klienterna fler gånger för att det är så mycket som ska göras på den stunden som man ses. Så här förklarar en av informanterna:

...vi träffar ju dem en timme och sen så ska man skriva en utredning. På något sätt ska man väva in hela deras livssituation för att kunna bedöma om de har rätt till ekonomiskt bistånd och man känner att det blir lite svårt att göra det på ett möte...

Flera av socialsekreterarna är måna om att klienterna ska få den tid de behöver men ändå att de ska styra upp sina besök så att de får de svar de behöver för att kunna göra sin utredning. Vissa klienter kan använda en stor del av besöket till att prata kring andra ämnen än det som är aktuellt för ekonomiskt bistånd. Informanterna säger att det är viktigt att vara öppen för det som klienten vill prata om samtidigt som de är medvetna om att det finns andra enheter som kan jobba vidare med olika typer av problematik. Det som är det centrala i deras jobb är att göra en utredning för att avgöra om klienten har rätt till ekonomiskt bistånd.

Det är viktigt ju att vara öppen och lyssna på klienten men vi måste ju göra vårt jobb. Vi har kort om tid liksom så hinner vi inte med så blir det ju extraarbete sen. Kommer det till exempel en missbrukare

är det ju inte här han ska få hjälp utan vi gör det vi ska sen får han den hjälp han behöver av vuxenheten.

Ett fåtal informanter säger att de lärt sig se vissa tecken på klienter som inte är ärliga och att det kan spara tid i arbetet. Sådär säger en av dem:

... sen är en annan negativ syn som jag också har fått med tiden att jag tycker det är väldigt många som kommer hit och ljuger och det är en tråkig sida av människor som man har börjat lära sig. Är man ny så går man på det för att det är så många faktorer, att hålla koll på papper och grejer och sånt här, men ju längre man jobbar så kan man snabbare hoppa över den biten och då börjar man upptäcka att det fuskas och fifflas och hålls på en hel del så det känns som att de tror att det är ett lotteri de kommer till och slänger in någonting och hoppas att vi ska skicka ut pengar till dem ungefär.

De flesta socialsekreterarna ansåg att de gav klienterna den tid de behövde utifrån vad klienten har rätt till. Ett fåtal av informanterna uppgav att det var skönt att släppa sin klient efter bara ett möte, att det kändes lättare för dem. Informanterna berättade att det kunde vara påfrestande att träffa nytt folk hela tiden men att det ändå känns bra efter att de flyttar över ärenden till någon annan enhet. De flesta av socialsekreterarna kände att de gärna hade velat ha kvar vissa klienter för att de anser att det skulle gynna klienterna i längden på så sätt att relationen till socialsekreteraren blir mer stabil. Det är dock klart för socialsekreterarna att de inte har möjlighet att göra det på mottagningsenheten då det inte hör till deras arbetsuppgifter. Skulle de arbeta under längre tid med samma klienter skulle inflödet av nya klienter inte bli hanterbart säger de:

... man har haft ärenden där man känner lite extra för klienten, att man skulle vilja hålla i dem lite längre, det går inte här på mottaget då skulle jag proppa igen här...

- **Gott bemötande; öppet sinne, struktur och mindre arbetsbelastning**

De flesta av informanterna tar upp att det är viktigt att gå in med ett öppet sinne till varje möte och inte ha en förutfattad mening. De tar även upp att det är viktigt att strukturen runtomkring besöket också måste fungera för att man själv ska fungera; att man är avslappnad och inte känner sig jagad av en massa arbetsuppgifter som väntar på en.

... men det är ett lugn som man måste ha och det handlar kanske lite om arbetsbelastning om man känner att man har tid till besöket eller inte. Har jag fem utredningar som ligger på skrivbordet och

jag ska träffa en ny person så känns det som att man snabbt vill få besöket avklarat så att man kan gå tillbaka och jobba undan det som man har och det påverkar ju besöket, det gör det absolut.

En annan intressant diskussion som fördes var en socialsekreterares reflektioner kring vad klienten förväntar sig. Socialsekreteraren tar upp att den klienten som kommer till mötet inte vet vad socialsekreteraren har varit med om den dagen. Därför är det viktigt att ha det i åtanke och inte se det som ännu en episod från något tidigare möte.

...den här människan du träffar nu har ingen aning om att du har haft en jättejobbig dag med flera spontanbesök, den ser ju bara sig själv i sin situation, det är där det blir svårt, klienten har ju bara fokus på sig själv, jag kanske har haft tio exakt likadana möten innan dess och är trött och frustrerad men klienten har ju ingen aning om det och det ska inte gå ut över honom eller henne...

Något annat som sägs vara viktigt är att informera klienterna ordentligt. Det är viktigt för socialsekreterarna att de berättar om sin egen roll för klienten och hur allting ska gå till för att ge en viss trygghet hos klienten. Informanterna säger att det är viktigt att informera klienten om dennes skyldigheter och rättigheter för att den ska veta vad som händer och inte känna sig överkörd.

5.3.1 Sammanfattning och analys

De flesta av våra informanter säger att bemötandet är avgörande för att kunna göra ett gott socialt arbete. Vi anser att tidsbristen i mottagningsgruppen gör att socialsekreterarna prioriterar att lägga fokus på det ekonomiska biståndet istället för att prioritera ett empatiskt bemötande. På grund av tidsbristen och arbetsbelastningen säger informanterna att de måste göra en sådan prioritering för att klienterna ska kunna få det de har rätt till. Vi anser att på så sätt förlorar socialsekreterarna en viktig aspekt av att ge ett gott bemötande. Enligt Holm (2009) utgår ett gott bemötande ifrån att man måste vara empatisk genom att ha ett genuint intresse för den klient man möter, hon menar att detta är viktigare än att den professionella ser sig som en fixare som går in och löser klientens livssituation.

I studien säger de flesta av våra informanter att den höga arbetsbelastningen negativt påverkar kvalitén på bemötandet. Vi har förståelse för att de tänker så, vi menar dock att ansvaret för detta inte bör läggas på socialsekreterarna själva. Den höga arbetsbelastningen är ingenting som socialsekreterarna själva kan styra utan planeringen för hur mycket arbete som läggs på

dem ligger på ledningen i organisationen. Jacobsen och Thorsvik (1998) skriver att organisationen måste lokalisera arbetsuppgifterna så att de inte blir för krävande för personalen. Om arbetsuppgifterna inte är lokaliserade på ett bra sätt, till exempel genom att det blir för många arbetsuppgifter som ligger på en person, blir arbetet belastande. Detta kan påverka bemötandet negativt. Vi tolkar det informanterna sagt som att de menar att en viktig förutsättning för ett gott bemötande är att den professionella (socialsekreteraren) inte är belastad. Våra informanter har inte uttalat sig om att de förmedlar att de är belastade till klienterna men vi anser att det är svårt att undvika. Carlander (2001) menar att oavsett hur professionell man är märks det att man känner av arbetsbelastningen i mötet med klienten; om den professionella känner sig belastad sänder denne ut signaler omedvetet som fångas upp av klienten. Vi anser att arbetsgruppen kan vara ett viktigt medel för att försöka minska påverkan av belastningen på klienten. Carlander (2001) menar att möjligheten att prata av sig hos kollegor är mycket viktig för få bearbeta stress och belastning vilket i sin tur leder till ett gott bemötande.

En annan viktig faktor för att kunna ge ett bra bemötande säger de flesta informanterna är att gå in i mötet med ett öppet sinne. De flesta ger exempel på vad de menar med ett öppet sinne. En av informanterna säger att det kan handla om att inte läsa för mycket information om klienten innan mötet medan en annan informant säger att det är viktigt att inte låta misstänksamhet styra bemötandet. Däremot ger ett informantuttalande en kontrasterande bild mot vad föregående informant sade. Informanten säger att ju längre man arbetat inom mottagningsgruppen desto mer kunskap har man om de klienter som söker ekonomiskt bistånd. Informanten säger att efter att ha arbetat en längre period i gruppen lär man sig vilka som fuskar och vilka som är ärliga redan i början av klientkontakten. Detta står i kontrast med vad Holm (2009) säger om gott bemötande. Holm (2009) tar upp att den professionella måste ha en förståelse om läget klienten befinner sig i och vara öppen och inte ha förutfattade meningar om personen denne ska möta.

I studien berättar en informant om att det är viktigt att den professionella är medveten om att denne inte kan förvänta sig att klienten ska ha någon förståelse för dennes situation. Informanten säger att klienten inte kan veta huruvida socialsekreteraren är belastad eller inte, detta belyser Holm (2009) i sitt resonemang kring de övergripande kraven i ett professionellt förhållningssätt. Hon menar att den professionella inte ska förvänta sig att relationen ska vara symmetrisk, vilket innebär att båda parter är där på samma villkor. Som professionell

socialarbetare måste man vara medveten om att klienten är upptagen av sin egen livsvärld och att det är den man ska fokusera på.

Carlander (2001) beskriver också att den professionella ska vara medveten om sin egen personlighet och hur den kan påverka bemötandet. Han menar att personlighetsdrag framträder tydligare när man känner sig stressad, exempelvis när man inte har kontroll över sina arbetsuppgifter. Carlander (2001) skriver vidare att om man är erfaren och medveten om sin personlighet hittar man en strategi för att kunna inte låta personligheten påverka bemötandet.

Vi anser att de socialsekreterare som på grund av den höga arbetsbelastningen prioriterar att göra de utredningar som ligger till grund för ekonomiskt bistånd riskerar att förlora det empatiska förhållningssättet gentemot klienterna. Genom att de fokuserar på att göra utbetalningarna, eftersom de känner att det är högst prioriterat i jobbet, menar vi att de i bemötandet fastnar i det som Holm (2009) beskriver som snällhet och inte empati. Vi anser att det är organisationens riktlinjer som gör att det inte finns utrymme för socialsekreterarna att prioritera annorlunda. Detta har att göra med att i offentliga organisationer prioriteras det höga tempot före förbättringar (Jacobsen och Thorsvik, 1998). Snällhet enligt Holm (2009) handlar om att fokusera på sitt eget uppträdande och att man själv gör rätt, vilket i informanternas fall handlar om att betala ut pengar. De är endast upptagna av att så snabbt som möjligt betala ut försörjningsstöd och flytta vidare klienterna men vi menar att klienterna även är i behov av något mer. Vi menar att klienten ska bemötas av det som Holm (2009) kallar empati. Holm (2009) förklarar att då den professionella är empatisk fångar denne upp och intresserar sig för klientens tankar och känslor.

6. Slutdiskussion

I detta avsnitt ska vi sammanfatta vad vi kommit fram till i vår studie och här delar vi med oss av våra egna reflektioner kring arbetsbelastning och dess påverkan på arbetsmiljö och bemötande. Vi kommer även att komma med förslag till vidare forskning.

Vi har kommit fram till att arbetsbelastningen, i form av många arbetsuppgifter under en begränsad tid, tynger våra informanter i olika grad. De varierande reaktionerna kan ha med deras olika förmåga att skapa en känsla av sammanhang i det arbete de utför, men detta går vi

in djupare på längre ner i diskussionen. Alla våra informanter var eniga om att ledningen borde agera mer aktivt för att minska arbetsbelastningen för att hålla kvar sin personal. Angående arbetsmiljön belyser informanterna vikten av goda arbetskamrater vilket bidrar till att man orkar arbeta kvar i mottagningsgruppen. Informanterna är medvetna om att deras klientbemötande inte är det bästa men de säger också att den höga arbetsbelastningen påverkar bemötandet negativt.

Studien bygger på teorierna KASAM och organisationsteori. Innan vi började undersökningarna var vi genom vår förståelse medvetna om vad för typ av verksamhet vi skulle studera. Socialtjänsten är präglad av stress och tidsbrist och på grund av detta har vi utgått från KASAM då vi är intresserade av hur socialsekreterarna inom organisationen kan skapa begriplighet, hanterbarhet och se meningsfullhet i det arbete de gör. Utifrån KASAM:s komponenter kan vi nu efter att studien utförts dela in våra informanter i tre kategorier. Alla de informanter vi intervjuat har funnit begriplighet för sin arbetssituation; de förstår sitt arbete och att det innebär en hög belastning att vara socialsekreterare i mottagningsgruppen i en mycket socioekonomisk utsatt stadsdel. Däremot kan vi se olika grader av hanterbarhet av arbetssituationen bland informanterna. Den första kategorin hanterar visserligen situationen eftersom de ännu inte gett upp men vi kan se att de är på gränsen till att tappa kontrollen över situationen; alltså gå in i väggen. Vi anser inte att de har hittat välfungerande strategier för att kunna hantera situationen och därför anser vi att de egentligen inte hanterar situationen på ett sunt sätt. Den andra kategorin av informanter menar vi har en högre grad av hanterbarhet; alltså har de funnit bättre strategier för att hantera arbetssituationen. Dock har de inte funnit meningsfullhet i det arbete de utför. Den sista kategorin har skapat begriplighet för sin situation, funnit välfungerande strategier för att hantera den och ser också meningsfullhet i det de gör. Vi anser att alla informanterna har känslan av sammanhang i det arbetet de utför men i olika grad. Den sista kategorin vi nämnde är de som har högst känsla av sammanhang. Detta har lett till en diskussion bland oss författare; måste alla anställda ha en hög KASAM i det arbete de utför för att kunna arbeta inom mottagningsgruppen en längre tid utan att söka sig vidare till ett nytt jobb? Är det inte ledningens ansvar att underlätta arbetssituationen genom att förbereda dem på det höga tempot så att individen inte ger upp efter en viss tid? Med detta menar vi att ledningen borde vara mer tydlig då de nyanställer så att de som börjar arbeta i gruppen är förberedda på det höga tempot.

Utifrån empirin vi har fått hittar vi förklaringar till vilka grunderna är i en välfungerande verksamhet. Organisationsteorin beskriver att ansvaret för individens arbetsvillkor ligger hos ledningen och att individens mål ska integreras med organisationens övergripande mål (Jacobsen och Thorsvik 1998). Om detta fungerar så fungerar organisationen på ett optimalt sätt. Utifrån empirin kan vi dra slutsatsen att det finns ett glapp mellan vad ledningen och individen anser om vilket som är det bästa tillvägagångssättet för att uppnå målen. Vi ser att organisationen i dagsläget endast arbetar efter det tillvägagångssätt som ledningen anser vara det mest effektiva, alltså att ha ett mycket högt tempo samtidigt som man sparar in på resurserna. Vi har genom studien sett att informanterna är medvetna om att ledningen måste ta hänsyn till den snäva budgeten som finns, men de tycker dock inte att det borde sparas in på att anställa fler. Dessutom anser de att extern handledning är nödvändigt för att de ska kunna hantera sin arbetssituation. Detta är en faktor som kan bidra till att utveckla organisationen vilket i sin tur kan leda till en bättre arbetsmiljö.

En annan aspekt som informanterna tar upp angående ledningens ansvar är att det även borde innefatta nyanställdas introduktion. Dock är de medvetna om att alla måste hjälpas åt för att skapa en god arbetsmiljö, men de anser också att detta är något som ökar deras arbetsbelastning.

Jakobsson (2008) skriver om den spänning som existerar under processen då man strävar efter målet. Vidare förklarar han att spänningen försvinner då målet uppnås. Eftersom målet för socialsekreterarna i mottagningsgruppen är att bli klara med utredningarna och slussa vidare klienter till andra enheter ser vi en konstant spänning då inflödet av nya ärenden aldrig stannar av. Vi konstaterar att även de personer som har en mycket hög känsla av sammanhang, i den bemärkelse att de ser den höga arbetsbelastningen som en utmaning, riskerar att förlora balansen i deras arbete. Genom empirin har vi också förstått att dessa personer inte fått någon belöning i form av bekräftelse på att de gör ett bra arbete. Därför anser vi att det arbetssätt som nu existerar är ohållbart på lång sikt om ledningen vill ha en stabil arbetsgrupp och vill öka kvalitén på det sociala arbetet.

En aspekt som informanterna uttalat sig om är att väntetiderna för att få ett besök är mycket långa (de ligger nu på fem veckor). De nämner dock inte att detta skulle ha någon betydelse i bemötandet vilket vi anser att det faktiskt har. Vi menar att utgångspunkten för första besöket inte blir den bästa då klienten redan kan uppleva irritation på grund av att denne fått vänta

länge. Hade klienten blivit mottagen direkt hade den eventuella irritationen kunnat undvikas eller bearbetas i ett tidigt skede. Dessutom är klienterna i en mycket utsatt ekonomisk situation då de första gången vänder sig till socialkontoret så vi kan anta att den ekonomiska situationen i alla fall inte blir bättre under den långa väntetiden. Med detta menar vi att det kan finnas flera faktorer som bidrar till att klienten är i en utsatt situation vid första besöket med socialtjänsten och detta anser vi är viktigt att socialsekreteraren tar hänsyn till för att kunna ge ett bra bemötande.

Våra tolkningar och slutsatser kring resultatet har byggts på socialsekreterarnas reflektioner och uttalanden kring deras situation. Vi har på grund av den begränsade tiden inte kunnat ta med ledningens perspektiv och vi är medvetna om att det hade kunnat få resultatet att se annorlunda ut.

6.1 Förslag till vidare forskning

Vi hade gärna undersökt området ur andra aspekter men på grund av den begränsade tiden har vi inte haft den möjligheten. Därför har vi några förslag till vidare forskning.

- En aspekt som vi inte haft med i vår studie är klientens syn på hur deras första möte med socialtjänsten fungerat.
- Ett annat förslag är att göra en komparativ studie mellan två olika mottagningsgrupper med hög arbetsbelastning, där den ena har extern handledning och den andra inte och hur de ser på handledningens påverkan.

Referenslista

- Alexanderson, Karin (2006). *Vilja, kunna, förstå: om implementering av systematisk dokumentation för verksamhetsutveckling i socialtjänsten*. Diss. Örebro: Örebro universitet, 2006
- Allén, Sture (red.) (2004). *Norstedts svenska ordbok: [72.000 ord och fraser]*. 1. uppl. Stockholm: Norstedts ordbok
- Andersson, Åsa (2009). *Vad är det som är så tungt?: en studie i upplevelse av arbetsbelastning i arbetet med ekonomiskt bistånd på ett socialkontor*. Linköping: FoU-centrum för vård, omsorg och socialt arbete
- Antonovsky, Aaron (1991). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och kultur
- Arbetsmiljöverket och SCB (2003) Arbetsorsakade besvär 2005. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Arbetsmiljöverket (2005) Arbetsorsakade besvär 2005. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Arbetsmiljöverket (2007) *Tillsyn av socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005- 2006*. Arbetsmiljöverket: Rapport 2007:5. Rapport 2007: 5.
- Anderson, M., Gobeil, S. (2003) *Recruitment and Retention in Child Welfare Services, Ottawa: Child Welfare League of Canada*.
- Balloch, S., Pahl, J. och Mclean, J. (1998) *Working in the Social Services: Job Satisfaction; Stress and Violence*, British Journal of Social Work, 28 (3), 329- 350.
- Bergmark, Å. (2000): "Arbete med socialbidrag – organisation, metoder och insatser" i Puide, A. (red) (2000): *Socialbidrag i forskning och praktik*. Göteborg: Gothia.
- Carlander, Jakob (red.) (2001). *Trygga och otrygga möten: vardagsetik och bemötande i arbete med människor*. Stockholm: Gothia
- Esaiasson, Peter (2007). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. 3., [rev.] uppl. Stockholm: Norstedts juridik
- Flaa, Paul (red.) (1998). *Introduktion till organisationsteori*. Lund: Studentlitteratur
- Glisson, C, Dukes, D., Green, P (2006) *The Effects of the ARC organisational intervention on caseworker turnover, climate and culture in children's services systems*. Child abuse
- Gustafsson, Maivor & Åkerlund, Christian (2005). *Ett annat sätt att se i socialt arbete och i livet-*. Stockholm: FoU-enheten, Stockholms socialtjänst
- Hatch, Mary Jo (2000). *Organisationsteori: moderna, symboliska och postmoderna*

perspektiv. Lund: Studentlitteratur

Holm, Ulla (2009). *Det räcker inte att vara snäll: om empati och professionellt bemötande inom människovårdande yrken*. 2., omarb. utg. Stockholm: Natur & kultur

Jacobsen, Dag Ingvar & Thorsvik, Jan (1998). *Hur moderna organisationer fungerar: introduktion i organisation och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur

Jakobsson, Robert (2008). *Bättre arbetsmiljö. Handbok*. 3. uppl. Stockholm: Prevent

Jönsson, Sandra, Tranquist, Joakim & Petersson, Harry (2003). *Mellan klient och organisation: psykosocial arbetsmiljö i arbete med människor*. Malmö: Arbetslivsinstitutet Syd

Kvale, Steinar, *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Studentlitteratur, Lund, 1997

Larsson, Sam, Lilja, John & Mannheimer, Katarina (red.) (2005). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Lidell, M., Donnegan, T., Goddard., tucci, J (2006) *The State of Child Protection: Australian Child Welfare and Child Development*, Melbourne: National Centre for the prevention of child abuse.

Liljegren, Andreas (2008). *Professionellt gränsarbete: socionomexemplet*. Diss. (sammanfattning) Göteborg : Göteborgs universitet, 2008

Malmström, Sten, Györki, Iréne & Sjögren, Peter A. (2002). *Bonniers svenska ordbok*. 8., [rev.] uppl. Stockholm: Bonnier

Mor Barak, N., Nissly, J.A., Levin, A. (2001) *Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare ; Social Work and Other Human Service Employees; What can We Learn from Past Research?* A review and metanalysis, *Social Service Review*, 75(4) 626-661.

Nitzelius, Tor & Söderlöf, Göran (2005). *Vårdens arbetsmiljö: praktiska typfall i vården, omsorgerna och socialtjänsten*. Stockholm: Norstedts juridik

Payne, Malcolm (2002). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.

Rycraft, J. R. (1990) *The Survivors: A Qualitative Study of the Retention of public Child Welfare Worker*, Ann Arbor Michigan, UMI Dissertations Services.

Rycraft, J. R. (1994) *The party isn't over. The agency's role in the retention of public child welfare caseworkers*, *Social Work*, 39(1), pp 75-80.

Samantrai, K. (1992) *Factors in decision to leave: Retaining social workers with MSW in public welfare*, *Social Work*, 37(5), pp. 454-8.

Social Care and Health Workforce Group (2003) *Social Services Workforce Survey, 2002*, report 31, Social Services Workforce Series, London: Employers Organisation for Local

Government.

Svenning, Conny (2003). *Metodboken: [samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling : klassiska och nya metoder i informationssamhället : källkritik på Internet. 5., omarb. uppl.* Eslöv: Lorentz

Tham, Pia (2008). *Arbetsvillkor i den sociala barnvården: förutsättningar för ett kvalificerat arbete.* Diss. (sammanfattning) Stockholm : Stockholms universitet, 2008

Thurén, Torsten (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare. 2., [omarb.] uppl.* Stockholm: Liber

Trost, J. (2005). *Kvalitativa intervjuer (3:e rev. Uppl.).* Lund: Studentlitteratur

Weber, M. (1971). *Makt og byråkrati.* Gyldendal, Oslo.

http://www.akademssr.se/portal/page/portal/arkiv_centralt_filer/oppna_filer/1597%20Socials%20ekreterare%20Rapport%20Grundrapport%20mars%202010.pdf, 100315

<http://www.ne.se/lang/klient/226227?type=NE>, 100412

<http://www.ne.se/lang/socialsekreterare>, 100408

<http://www.ne.se/lang/socialarbetare>, 100408

<http://www.socwork2.gu.se/svt/ARTIKLAR/2005/ERGMARK..pdf>(<http://74.125.77.132/search?q=cache:8sTjCIo493YJ:www.socwork2.gu.se/svt/ARTIKLAR/2005/BERGMARK..pdf+En+sak+i+taget%3F+Om+specialisering+inom+socialtj%C3%A4nstens+individ-+och+familjeomsorg.&cd=2&hl=sv&ct=clnk&gl=se>), 100324.

http://www.sodertalje.se/upload/naringsliv_arbete/KNUT/JARFALLA_Kartl%C3%A4gning%203.pdf

http://svtplay.se/v/1920939/anstallda_pa_socialtjansten_missnojda, 100315

Bilagor



Bilaga 1. Informantbrev

Hej!

Vi är tre socionomstudenter från Göteborgs universitet som skriver vår C- uppsats. Vi har tänkt studera fenomenet arbetsbelastning i er verksamhet. Därför är vi intresserade av att intervjua er. Intervjuerna kommer att ta ca en timma per person. Vi skulle vara väldigt tacksamma om ni vill dela med er av era erfarenheter och er tid.

Vårt syfte är:

Syftet med c-uppsatsen är att undersöka hur socialsekreterare i en mottagningsgrupp resonerar kring arbetsbelastning på deras arbetsplats, vi vill även ta reda på hur arbetsbelastning kan påverka arbetsmiljön och klientbemötandet.

Frågeställningar:

Hur uppfattas arbetsbelastning av socialsekreterarna i mottagningsgruppen och vad är det som skapar arbetsbelastningen?

Hur upplever socialsekreterarna att arbetsmiljön påverkas av arbetsbelastningen?

Hur upplever socialsekreterarna att arbetsbelastningen påverkar deras bemötande gentemot klienterna?

Vi hoppas att ni finner detta intressant och är villiga att ställa upp på intervjuer. Vi hör av oss inom några dagar.

Med vänliga hälsningar

Usama Anas Salha, Shirin Ibrahim och Elin Franck

Telefonnummer om ni vill få tag i oss eller har frågor: 0761-868 954

Bilaga 2. Intervjuguide

Vad är arbetsbelastning för socialsekreterarna i mottagningsgruppen och vad är det som skapar arbetsbelastningen?

- Vad är arbetsbelastning för dig?
- Vilka arbetsuppgifter kan bidra till arbetsbelastningen enligt dig?
- Känner du att det finns någon tidsbrist för att utföra dina arbetsuppgifter?
- Hur ser arbetsfördelningen ut bland er arbetskamrater?
- Anser du att den är jämn?
- Pratar ni om arbetsbelastning arbetskamrater emellan? (om ja, vad brukar komma fram då?)
- Hur stor anser du att din arbetsbelastning är?

Hur påverkas arbetsmiljön av arbetsbelastningen enligt socialsekreterarna?

- Hur trivs du på jobbet?
- Vad är för dig en god arbetsmiljö?
- Vad är du nöjd med vad gäller din arbetssituation?
- När känner du dig frustrerad?
- Vad är det som gör att du känner dig motiverad i ditt arbete?
- Känner du att du tar med dig jobbet hem?

Hur upplever socialsekreterarna att arbetsbelastningen påverkar deras bemötande gentemot klienterna?

- Hur tycker du att arbetsbelastning påverkar bemötandet gentemot dina klienter?
- Har du alltid varit nöjd då du gått ifrån dina möten med klienter?
- Tycker du att du lägger tillräckligt mycket tid på klienterna?
- Vad krävs enligt dig för att ge ett bra bemötande?