



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för socialt arbete

”Med bakbundna armar”

En kvalitativ studie om socialarbetarnas
upplevelser av och sätt att hantera arbetet med
hemlösa barnfamiljer på Individ- och
Familjeomsorgen i Rosengård.

Kandidat C-uppsats, Socionomprogrammet

Termin 6, VT 2012

Författare: Cecilia Bäck &
Karolina Savik

Handledare: Nils Hammarén

ABSTRACT

”Med bakbundna armar”

- **En kvalitativ studie om socialarbetarnas upplevelser av och sätt att hantera arbetet med hemlösa barnfamiljer i Rosengård.**

Författare: Cecilia Bäck & Karolina Savik

Kandidat C-uppsats, Termin 6, VT- 2012.

Socionomprogrammet, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.

Nyckelbegrepp: Socialtjänst och Individ- och Familjeomsorg, Socialarbetare, Professionell och personlig synvinkel, Hemlösa barnfamiljer och bostadslösa barnfamiljer, Rosengård.

Syftet med studien *Med bakbundna armar* var att undersöka och beskriva hur socialarbetarna upplever och hanterar arbetet med hemlösa barnfamiljer ur en professionell och personlig synvinkel. Vi har med ansats i hermeneutiken valt att utgå från kvalitativ forskningsmetod. Vi har baserat denna studie på semistrukturerade intervjuer med 8 socialarbetare vid Individ- och Familjeomsorgen i Rosengård, Malmö. Vid analysarbetet har vi använt copingteori samt organisationsteori. Med bakgrund i empirin och således det resultat och den genomförda analysen från intervjuerna, har vi kunnat se att socialarbetarna upplever en arbetsrelaterad stress i förhållande till hög arbetsbelastning, små resurser och ett begränsat handlingsutrymme. Tidsbrist och bristande resurser påverkar deras arbete negativt och detta är något socialarbetarna försöker hantera med hjälp av olika copingstrategier. Socialarbetarna använder mycket tid till administrativa arbetsuppgifter och frågor kring strukturella problem de själva inte har möjlighet att påverka. Dessa faktorer undanröjer många gånger möjligheten att skapa en god klientrelation och utföra ett gott socialt arbete.

Dessutom har vi sett vikten av att ha ett öppet arbetsklimat, där kollegor och chefer finns att hämta professionellt stöd i. De socialarbetare vilka funnit strategier som bäst passar deras personlighet för att hantera upplevelserna i arbetet med hemlösa barnfamiljer är de som upplever lägre stressnivå. Vi har även kunnat se att det är svårt att skilja mellan en professionell och personlig synvinkel då dessa är nära sammanlänkade.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1. Bakgrund.....	2
1.1.1 Boendesituationen i Rosengård.....	2
1.1.2 Hemlösa barnfamiljer.....	2-3
1.1.3 Inflyttningsström i Rosengård.....	3
1.2 Problemformulering.....	3
1.3. Syfte och frågeställningar.....	4
1.3.1 Syfte.....	4
1.3.2 Frågeställningar.....	4
1.4 Avgränsningar.....	4
1.5 Valda nyckelbegrepp.....	4
1.6 Begreppsförklaringar.....	5-6
1.7 Uppsatsens disposition.....	6
2. Tidigare forskning	7
2.1 Val av tidigare forskning.....	7-8
2.2 Mellan relation och resultat- utvärdering och kunskapsbildning på socialkontor...8-9	
2.3 Mellan klient och relation- Psykosocial arbetsmiljö i arbete med människor.....9-10	
2.4 Om konflikter- hemma och på jobbet.....	10-13
2.5 Stress at work: How do social workers coop?.....	13-14
3. Teoretiska utgångspunkter	14
3.1 Val av teoretiska utgångspunkter.....	14-15
3.2 Copingteori.....	15-16
3.3 Organisationsteori.....	17-19
4. Metod	19
4.1 Val av metod.....	19-20
4.2 Kvalitativ forskningsintervju.....	20
4.3 Urval.....	20
4.4 Genomförande.....	21-22
4.5 Analysmetod.....	22-23
4.6 Litteratursökning.....	23
4.7 Reliabilitet, validitet, generaliserbarhet.....	23-24
4.8 Etiska överväganden.....	24-25
4.9 Diskussion om metod.....	25-26

5. Resultat och Analys	26
5.1 Resultat.....	26-27
5.1.1 Upplevelser av stress.....	27-28
5.1.2 Upplevelser och strategier i klientarbetet.....	28-30
5.1.3 Förhållningssätt till klienterna.....	30-31
5.1.4 Arbetsgruppen.....	31-32
5.1.5 Ledarskap.....	33
5.1.6 Delegationsordning.....	33-34
5.1.7 Frustration och begränsningar.....	34-35
5.1.8 Barnen berör.....	35-36
5.1.9 Samarbete och samverkan.....	36
5.1.10 Positiva upplevelser i arbetet med hemlösa barnfamiljer.....	36-37
5.2 Analys.....	37
5.2.1 Arbetsrelaterad stress.....	37-39
5.2.2 Vikten av en god klientrelation.....	39-40
5.2.3 Förhållande mellan professionell och privat roll.....	40-41
5.2.4 Organisation och strukturell påverkan.....	41-45
5.2.5 Stresshantering och arbetsstrategier.....	45-48
6. Avslutande diskussion	49-50
6.1 Förslag till vidare forskning.....	51
6.2 Slutord.....	51
Referenslista.....	52-54
Bilaga 1.....	
Bilaga 2.....	
Bilaga 3.....	
Bilaga 4.....	

FÖRORD

Vi vill tacka personalen på Individ- och Familjeomsorgen i Rosengård för deras gästvänlighet vid våra besök på deras arbetsplats. Ett särskilt tack vill vi skänka enhetschefen för visat engagemang samt ett stort tack till de deltagande informanterna som delat med sig av upplevelser och erfarenheter.

Vi vill även tacka våra familjer för det engagemang och stöd de visat, samt de intressanta och konstruktiva åsikter de bidragit med.

Vi har ytterligare en person att tacka, nämligen vår handledare Nils Hammarén, som kommit med synpunkter under arbetsprocessen.

TACK!

1. Inledning

Att vara socialarbetare innebär många möten med människor i olika situationer, ofta på ett eller annat sätt svåra. Som socialarbetare på ett socialkontor möter du ofta dessa klienter i din roll som myndighetsperson, vilket betyder att du arbetar inom vissa givna ramar bland annat ekonomiska, politiska och lagbundna. Att behov och resurs alla gånger inte överensstämmer och lämnar problem olösta är ingen hemlighet, inte heller är det en hemlighet att många människor av olika anledningar upplever sig orättvist behandlade av socialtjänsten. Det är även här vi upplever att de flesta forskningsstudier tar sin början, i klientens svåra situation. Likväl är det även här medias skildring av socialtjänsten och dess tjänstemän tar vid, i klientens utsatthet och socialarbetarens makt och kanske till och med illvilja. Som socionomstudenter och socialarbetare är det lätt att bli illa berörd och uppfatta, framförallt denna medierapportering, som missvisande och många gånger även rent felaktig. I ett rättssäkert samhälle är det inte den enskilde tjänstemannens resurser det handlar om, utan den specifika myndighetens, vilken som sagt påverkas av många utomstående faktorer så som lagar, ekonomi, domar och politiska beslut. Det är mot denna bakgrund vi valt att göra vår studie utifrån ett socialarbetarperspektiv då vi upplever att det finns en allmän såväl som forskningsmässig kunskapslucka här. Vi har inte funnit någon studie som lyfter fram socialarbetarens upplevelser i förhållande till arbetet med hemlösa barnfamiljer. Socialarbetare tenderar att sättas i en komplex situation när bostäder inte finns att tillgå och övriga resurser inte är tillräckliga för att, på ett tillfredsställande sätt, uppfylla klienternas behov.

Då vi sökte efter upplägg inför denna kandidatuppsats läste vi på Malmö stads hemsida ett förslag från Rosengårds Individ- och Familjeomsorg, där man efterfrågade en studie just kring frågan om socialarbetarnas upplevelser kring arbetet med hemlösa barnfamiljer. För oss kändes ämnet både intressant och mycket aktuellt.

Rosengård är en stadsdel det skrivs mycket negativt om, och här har även socialarbetarna vid Individ- och Familjeomsorgen fått sin beskärda del. Vi menar inte att den mediala bilden är baserad på lögn, men den visar heller inte hela sanningen. Socialarbetare vid denna typ av myndighet är just myndighetsutövare, de har vissa givna resurser att tillgå och vissa givna ramar att rätta sig efter, vilket är något vi upplever glöms bort då man gärna vill finna en syndabock. Vi tror inte att socialt arbete är svart eller vitt, det är däremot tillgången på resurser. Antingen finns dom, eller så finns dom inte. När vi då talar om en av samhällets mest sårbara grupper, barnen, i samband med hemlöshet väcks många tankar och känslor. Denna grupp är anmärkningsvärt stor i detta område, det är även inflyttningen och bostadsbristen. En ekvation som enligt oss inte går att få ihop. Hur är det då att möta denna grupp på daglig basis utan möjlighet att erbjuda dem en lägenhet?

Med ovanstående introduktion och studiens titel vill vi lyfta fram myndighetsutövandets realitet och dilemma. Resursbrist och ramar kan i vissa lägen tendera att bakbinda socialarbetaren i sin roll som myndighetsutövare. Vi hoppas genom denna studie bidra till en större inblick och förståelse för människan bakom myndighetsrollen samt hur myndighetsrollen kan påverka socialarbetaren som person.

1.1 Bakgrund

Under rubriken bakgrund kommer vi att presentera förhållanden som beskriver den nuvarande boendesituationen i staden Malmö och stadsdelen Rosengård. Vi vill på ett så tydligt sätt som möjligt måla upp en bild av hur boendesituationen ter sig och hur detta påverkar gruppen hemlösa med fokus på barnfamiljer, vilka är den klientgrupp vi sedan valt att intervjua socialarbetarna på Individ- och Familjeomsorgen i Rosengård kring. Vidare har vi också valt att i bakgrunden kortare beskriva den inflyttningsström som i dagsläget är intensiv i Rosengård. Detta för att ge läsaren en mer lättöverskådlig bild av vilket område och vilka klienter som informanterna arbetar i och med.

1.1.1 Boendesituationen i Rosengård

Det finns ett flertal bostadsområden i Sverige som benämns som problematiska och utsatta där kriminalitet, missbruk och hemlöshet är några utav de aspekter som uppmärksammas i det mediala bruset. Ofta rör det sig om bostadsområden vilka ingått i det så kallade miljonprojektet (Hansen & Nordfeldt, 2006). Miljonprojektet är den sammanfattande benämningen på den bostads- och byggnadspolitik som rådde i Sverige åren 1964-75. Syftet med denna politik var att bygga en miljon bostäder på tio år för att besvara det allt mer ökande bostadstrycket. Områden som idag är karaktäristiska för miljonprogrammet är i synnerhet stadsdelen Rosengård i Malmö men också förortsstadsdelar i Göteborg där Angered, Gårdsten och Hammarkullen har pekats ut (NE). Med tiden har dessa områden pekats ut som problemområden där socioekonomiskt svagare grupper i en förhållandevis stor utsträckning är bosatta. Sysselsättningsnivån brukar i dessa områden vara lägre än genomsnittet och i samband med detta är även bidragsberoendet större utbrett än i andra svenska bostadsområden. Problem de olika områdena möter är ofta mångfacetterade och det finns flertalet människor som på en liten yta lever under mycket komplicerade förhållanden (Sernhede & Johansson, 2006).

Att Malmö är, och framför allt framställs som, en svårt segregerad stad råder det ingen tvekan om, och inte heller det faktum att många marginaliserade människor lever i och av olika anledningar flyttar till stadsdelen Rosengård (Hansen & Nordfeldt, 2006). I Rosengård så som på många andra platser i landet möter socialarbetaren en svår vardag då knappa resurser och stora insatsbehov inte möter varandra (ibid). Under 2011 ökade hemlösheten i Malmö samtidigt som antalet verkar ha minskat i Stockholm (Socialstyrelsen, 2011a).

1.1.2 Hemlösa barnfamiljer

De barnfamiljer som står utanför bostadsmarknaden och som inte har tillgång till egen bostad är de som kategoriseras som *hemlösa barnfamiljer* enligt Socialstyrelsen (Socialstyrelsen, 2011a). När Socialstyrelsen kartlade hemlöshetsfördelningen i Sverige visade det sig att det fanns 8500 hemlösa individer. En tredjedel av samtliga hemlösa fanns i storstäderna Stockholm, Göteborg och framförallt i Malmö bosatta i Rosengård (Socialstyrelsen, 2004). Socialstyrelsen rapporterade att kommunala undersökningar gjorda i Stockholm, Göteborg och Malmö år 2004 visade att 1600 barn var hemlösa. I Socialstyrelsens senare lägesrapport från 2011 finns ingen exakt siffra benämnd på hur många hemlösa barnfamiljer det rör sig om, men att hemlöshet och bostadsbrist är ett stort problem, det råder det ingen tvekan om (Socialstyrelsen, 2011a).

Resursbrist drabbar de redan utsatta, där barn många gånger är representerade på ett eller annat sätt. Hemlösa barnfamiljer är en stor grupp i detta sammanhang. De hemlösa barnfamiljerna saknar ett fast boende och är, eller riskerar att bli, bostadslösa då bostads- och resurstillgången inte motsvarar behovet (Hansen & Nordfeldt, 2006). Också rapporter från Socialstyrelsen indikerar på att hemlösheten i första hand utgörs av bristen på bostäder och bristande förankring i bostadsmarknaden för familjerna (Socialstyrelsen, 2011a). Enligt svensk lagstiftning har de hemlösa barnfamiljerna rättigheten att utav socialtjänsten få bistånd i form av boende och försörjningsstöd, liksom alla de individer som är i behov av stöd och resurser via Socialtjänstlagen. Att lagen i sig inte gör skillnad på folk och folk är ett faktum och detta sätter barnperspektivet på sin yttersta spets (SFS: 2001:453). På Individ- och Familjeomsorgen i Rosengård är det ändå barnfamiljerna som får företräde. Att det inte är en egen lägenhet som erbjuds i första hand är verkligheten. Istället erbjuder socialtjänsten tak över huvudet till de sökande barnfamiljerna genom olika typer av tillfälliga lösningar så som hotell och vandrarhem. Också kommunallagens direktiv om likabehandling sätts på prov när socialarbetarna inte har en specifik lagparagraf eller dylikt att utgå ifrån när de hemlösa barnfamiljerna söker sig till Individ- och Familjeomsorgen. Det finns alltså ingen egentlig bestämmelse att hemlösa barnfamiljer skall prioriteras som ett mer angeläget ärende i förhållande till andra klientgrupper.

1.1.3 Inflyttningsström i Rosengård

Under de senare åren har man kunnat skönja en anmärkningsvärd ökning av inflyttande individer som är, eller riskerar att bli bostadslösa. Här har man även vid ett flertal tillfällen kunnat bekräfta indikationer på att dessa klienter lämnat sysselsättning och bostad i en annan del av landet (Statistiska centralbyrån, 2008). Denna typ av inflyttningsström resulterar i att socialtjänsten får ökad arbetsbelastning i form av mer klienter. Detta har lett fram till en diskussion kring situationen, vilken skapat ett visst politiskt och medialt utrymme där man diskuterar problemets realitet och relevans. Dock oberoende av hur legitimt det är att tala om denna typ av förflyttning eller ej har, *de facto*, ett ökat antal individer som söker hjälp och stöd på Individ- och Familjeomsorgen i Malmöstadens Rosengård kunnat konstateras. Situationen har lett till ett växande tryck på de tillgängliga resurserna. Här möter alltså inte behov och tillgångar varandra, vilket naturligtvis är ett uppenbart problem för såväl samhället som den enskilde individen, där socialarbetarnas arbetsinsatser ställs på sin yttersta spets när den hemlöse klientens grundläggande behov och rättigheter inte kan tillfredsställas (Jönsson, m.fl, 2003).

1.2 Problemformulering

Via Malmö Stads hemsida (www.malmo.se) fanns en önskan från Individ och Familjeomsorgen i Rosengård om att en undersökning skulle genomföras på deras arbetsplats med fokus på socialarbetarnas arbete med klientgruppen hemlösa barnfamiljer. Som vi tidigare nämnt finns det en kunskapslucka och en brist på gjorda studier kring socialarbetarnas egna perspektiv och synpunkter. Arbetet som socialarbetare och myndighetsutövare kan te sig krävande då man ofta möter människor i olika typer av utsatta eller svåra situationer. Kunskapen kring hur socialarbetaren själv kan uppleva och hantera detta både i sin yrkesroll som myndighetsperson och även personligt kan dock påstås vara bristfällig. Detta är grunden till varför vi velat göra en studie kring hur myndighetsutövande socialarbetare upplever och hanterar sin arbetsvardag.

1.3 Syfte och frågeställningar

1.3.1 Syfte

Att undersöka och beskriva hur socialarbetarna upplever och hanterar arbetet med hemlösa barnfamiljer ur professionell och personlig synvinkel.

1.3.2 Frågeställningar

- Hur upplever socialarbetarna arbetet med hemlösa barnfamiljer ur professionell synvinkel och ur personlig synvinkel?
- Hur hanterar socialarbetarna arbetet med hemlösa barnfamiljer ur professionell synvinkel och ur personlig synvinkel?

1.4 Avgränsningar

Vi har valt att avgränsa denna undersökning till ett socialarbetarperspektiv. Detta gör vi då vi anser att det finns en större bredd på studier kring klientperspektiv och att den forskning som bedrivits kring socialarbetarnas egna perspektiv inte riktat in sig på socialtjänsten inom Individ- och Familjeomsorg med arbetet i anslutning till klientgruppen hemlösa barnfamiljer. Då vi vill söka kunskap kring hur den enskilda individen i egenskap av en person som jobbar med hemlösa barnfamiljer upplever och hanterar sitt arbete har vi valt att inte studera kön och genus, eftersom vi inte anser att vi kommer kunna påvisa varken likheter eller skillnader vad gäller detta, då studien rör ett såpass begränsat urval informanter. Vidare har vi valt bort att undersöka huruvida etnicitet och olika ursprung hos de anställda socialarbetarna spelar in i när de beskriver sina upplevelser och sätt att hantera arbetet. Vi har också valt bort faktorer så som ålder och socioekonomisk bakgrund hos de intervjuade då detta inte skulle ge studien någon ytterligare signifikans i och med att respondentgruppen är såpass begränsad.

1.5 Valda nyckelbegrepp

- Socialtjänst och Individ- och Familjeomsorg
- Socialarbetare
- Professionell och personlig synvinkel
- Hemlösa barnfamiljer och bostadslösa barnfamiljer
- Rosengård

1.6 Begreppsförklaringar

• **Socialtjänst och Individ- och Familjeomsorg**

Socialtjänsten är en lagbunden myndighet vilken ytterst styrs och regleras av Socialtjänstlagen (SFS: 2001:453). Myndigheten syftar till att försäkra medborgare vissa tryggheter och hjälpinsatser. Varje svensk kommun har ansvar för socialtjänsten i sitt område och därigenom även det yttersta ansvaret för kommunens invånare. Inom lagens ramar kan socialtjänsten utformas förhållandevis fritt men efter vissa bestämmelser. Då socialtjänstens insatser ges på olika nivåer och med grund i olika lagar läggs ofta de individuellt inriktade insatserna i avdelningen för Individ- och Familjeomsorg (IFO) (NE). De socialarbetare vi intervjuat arbetar just inom Individ- och Familjeomsorgen i Rosengårds stadsdelsförvaltning. Arbetsuppgifterna rör det så kallade övriga biståndet, vilket ej innefattar ekonomiskt bistånd, lagen om stöd och service för vissa funktionsnedsatta (LSS) eller insatser till barn och unga. Man arbetar med insatser som rör vuxna, det vill säga individer över 18 år, vad gäller exempelvis missbruk, rådgivning och hemlöshet.

• **Socialarbetare**

Att vara socialarbetare ges ofta en bred innebörd och arbetsdefinition. I vår studie har vi därför valt att definiera begreppet för att underlätta förståelsen och göra begreppet något mer hanterbart. Med avstamp i Leila Billquists avhandling *Rummet, mötet och ritualerna. En studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet* från 1999 ser även vi socialarbetaren som en individ som arbetar med och för människor. Här är uppgiften att definiera behov och problem samt resurser men även att förändra människors sociala situation. För att ytterligare bredda och förtydliga innebörden av att vara socialarbetare vill vi i likhet med Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) beskriva socialarbetaren som en individ som *arbetar med planering och administration, och att kontrollera människor likaväl som att skapa förutsättningar för människor i samhället* (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008:15). Utöver detta känns det för oss relevant att förtydliga att de socialarbetare vi benämner just som socialarbetare är utbildade inom relevant kunskapsområde för arbetet exempelvis socialt arbete och beteendevetenskap.

• **Professionell och personlig synvinkel**

I studien använder vi begreppen professionell synvinkel och personlig synvinkel. För att förtydliga vad vi innefattar i detta vill vi definiera de olika begreppen. Begreppet *synvinkel* ser vi som en berättarteknikterm, vilken används för att beskriva någonting helt eller delvis utifrån en given bas. När vi då använder synvinkel sammansvetsat med begreppet *professionell*, efterfrågar eller åsyftar vi alltså någonting med bas i individens profession. Vidare används synvinkel sammankopplat med *personlig* på samma sätt. Vi åsyftar då en känsla, händelse eller upplevelse med grund i individens person, alltså den del av det egna jaget som inte direkt är sammankopplat med yrkesrollen.

• **Hemlösa barnfamiljer och bostadslösa barnfamiljer**

Då Socialstyrelsen söker definiera begreppet hemlöshet pekar man på olika typer av hemlöshet varav akut hemlöshet, institutionsvistelse, kategoriboende, långsiktiga boendelösningar samt eget ordnat kortsiktigt boende är representerade kategorier. Vi har dock valt att förenkla definitionen då klientgruppen vi valt att fokusera våra intervjuer runt är en förhållandevis liten, men växande grupp. Då vi talar om hemlösa barnfamiljer, och inte nämner annat, menar vi de familjer med barn under 18 år som är utan fast bostad alternativt riskerar avhysas från befintlig bostad i Malmöstadsdelen Rosengård. Att vara bostadslös innebär ytterligare att man står utan tak över huvudet till skillnad

från att vara hemlös då man har tillgång till ett tillfälligt boende, men inget eget hem (Socialstyrelsen, 2011b).

• Rosengård

När man talar om Rosengård handlar det egentligen inte om ett område utan om sju mindre delområden vilka heter Apelgården, Herrgården, Kryddgården, Törnrosen, Örtagården, Persborg och Västra Kattarp. Dessa områden ligger i direkt anslutning till den centrala stadskärnan med en färd på ca 15 minuter med kollektivtrafik från Malmö centralstation till Rosengårds centrum (www.skanetrafiken.se). I vår studie benämner vi dock alla dessa delområden under namnet Rosengård om inget annat nämns.

Malmö stad presenterar Rosengård som en mångkulturell stadsdel med människor från 111 olika länder och ett femtiotal språkgrupper. Man beskriver befolkningen vara ung och växande. I december 2011 var 23 625 personer folkbokförda i området varav 33 procent var under 20 år samtidigt som endast 6,5 procent var över 70 år. Inflyttningen i området är stor, men minst lika omfattande är utflyttningen. Teoretiskt sett byts befolkningen ut vart femte år. Vidare beskriver man att många av de barn som växer upp i Rosengård ofta gör det i trångbodda miljöer. Nära 70 procent av bostäderna i området är hyresrätter varav flertalet är ägda av det allmännyttiga bostadsföretaget MKB Fastighets AB.

Förvärvsfrekvensen är betydande lägre i området än i Malmö som helhet; 38 procent i Rosengård år 2009 till skillnad från 61 procent under samma period i Malmö. Man kan även tydligt se att boende i området har en lägre genomsnittsinkomst jämfört med övriga invånare i Malmö. År 2009 hade 35 procent av invånarna i stadsdelen en inkomst som var lägre än halva medelinkomsten på 247 900 kronor i Malmö (www.malmo.se/Kommun//politik).

1.7 Uppsatsens disposition

I det kommande kapitlet redovisas *tidigare forskning* som anknyter till samma ämnesområde som uppsatsen berör. Efter detta följer kapitlet som introducerar uppsatsens *teoretiska utgångspunkter*, vilka är Folkman och Lazarus (1984) copingteori samt organisationsteori vilken vi främst valt att definiera utifrån hur Jacobsen och Thorsvik (2008) beskriver teorin genom en helhetsöversikt. Följande fjärde kapitel handlar om *metod* och kretsar kring val av arbetssätt och genomförande var vi diskuterar och presenterar studiens reliabilitet, validitet, generaliserbarhet och etiska överväganden. Därefter följer uppsatsens femte kapitel där studiens *resultat och analys* presenteras. I studiens sjätte och därmed sista kapitel kommer vi att presentera en *avslutande diskussion* samt förslag till vidare forskning med avslutande reflektioner.

2. Tidigare forskning

Kapitlet tidigare forskning tar upp fyra olika studier som inriktar sig på arbeten vilka rör socialarbetares vardagliga arbetssituation. Den första studien gjord av Anders Törnqvist (2004) *Mellan relation och resultat- utvärdering och kunskapsbildning* handlar om vad som anses som det goda sociala arbetet. I nästa studie *Mellan klient och organisation- Psykosocial arbetsmiljö i arbete med människor* (2003) behandlas socialarbetarnas psykosociala arbetsmiljö där påverkande faktorer tas upp gällande vad som har en positiv respektive negativ påverkan för huruvida arbetsplatsens klimat ter sig av positiv karaktär. Vidare i Barbro Lennéer Axelson & Ingela Thylefors bok vid namn *Om konflikter- hemma och på jobbet* från 1996 beskrivs hur konflikter hemma och på arbetet påverkas av vår egen person samt av arbetsmiljö. Den fjärde presenterade studien är en artikel av internationell art vilken handlar om hur socialarbetare förhåller sig till sitt arbete och hanterar vad som kan ge upphov och ger upphov till stress. Artikeln är från 2008, skriven av den amerikanske forskaren Perette Arrington och är titulerad *Stress at work: how do social workers cope?*. Med dessa fyra studier vill vi kunna sammankoppla den egna studien för att få stöd och kunskap i vad som tidigare undersökts och publicerats.

2.1 Val av tidigare forskning

Vi har valt att studera Törnqvists rapport från 2004 ”*Mellan relation och resultat- utvärdering och kunskapsbildning på socialkontor*” vilken syftar till att svara på frågan kring under vilka omständigheter utvärderingar uppfattas såsom meningsfulla för socialsekreterare på socialkontor. Han har även bland annat berört frågor om socialadministrativt arbete och ”det goda sociala arbetet”. Denna rapport tar, liksom vår, upp socialarbetarens perspektiv vilket i sammanhanget är annorlunda då klienternas perspektiv brukar vara i fokus. Det som pekas på är socialarbetarnas upplevelseperspektiv av arbetet, vilket kan jämföras med vår egen studie. Då vi anser att det goda sociala arbetet är eftersträvansvärt också när det gäller arbetet med hemlösa barnfamiljer på Individ- och Familjeomsorgen i Rosengård, tror vi att denna studie kan tillämpas vid analysen av vår egen studies empiriska material. Vi tror att Törnqvists rapport kan öka vår medvetenhet kring de socialadministrativa uppgifternas roll och utrymme samt på vilket sätt dessa uppgifter påverkar våra informanters arbete med hemlösa barnfamiljer.

Anledningen till varför vi utgick från rapporten ”*Mellan klient och organisation- Psykosocial arbetsmiljö i arbete med människor*” (2003) skriven av Jönsson m.fl., istället för att hämta liknande information från den hänvisade författaren Lipskys studier från 1980 är att vi anser att denna studie är mer dagsfärsk samt att den härstammar ifrån Skåne län, vilket för oss känns mer relevant i samband med den egna undersökningen. Rapporten från 2003 lägger fokus på vad som kan kännas påfrestande för socialarbetarna samt hur organisationen i sig påverkar den enskilde yrkesutövaren. Vi tror att studien av Jönsson m.fl., (2003) kan bli ett bra komplement till de valda teorierna copingteori samt organisationsteori (se Kapitel 3). Eftersom att rapporten tar upp aspekter på individ, grupp- och samhällsnivå ser vi den vara värdefull för vår analys, då också vi valt att se till dessa olika nivåer för att analysen skall främja en större förståelse för socialarbetarnas situation när det gäller arbetet med hemlösa barnfamiljer.

Valet av att använda Lennéer Axelson och Thylefors bok ”*Om konflikter- hemma och på jobbet*” (1996) grundar sig på att den beskriver konflikten som central i allas liv och mellanmänskliga situationer samt att den tar upp olika sätt kring hur personer både privat och professionellt tacklar och hanterar motstridiga och konfliktrelaterade situationer. Eftersom vår studies syfte är att finna svar på hur socialarbetarna upplever och hanterar arbetet med hemlösa barnfamiljer anser vi att de strategier och situationer som i boken beskrivs på ett bra sätt kan sättas i relation till vad vi själva valt att undersöka och ta reda på. Dock tar inte litteraturen upp hur just arbetsgruppen socialarbetare hanterar och upplever mellanmänskliga relationer, men att den beskriver arbetsgrupper som sociala sammanhang, vilka består av enskilda individer med personliga och professionella upplevelser anser vi är av största vikt då socialarbetarna dagligen utsätts för mer eller mindre konfliktfyllda och motsägelsefulla situationer under sin arbetsdag. Vi tror att Lennéer Axelson och Thylefors konfliktbeskrivningar från 1996 är än idag relevanta för att beskriva socialarbetares arbetssituation, eftersom att konflikter på ett eller annat sätt infinner sig. I relation till vår studie och dess analys anser vi att konflikter är något som kan lyftas fram ur olika aspekter och att konfliktbegreppet kan förklara exempelvis relationen mellan socialarbetaren och de hemlösa barnfamiljerna liksom konflikter mellan arbetsgrupp och organisation.

Artikeln ”*Stress at work: how do social workers cope?*” skriven av Arrington 2008, är förhållandevis liten, men dock med ett stort statistiskt underlag, vilket för oss blir intressant att använda. Data är framställd genom en nätbaserad enkät, vilket vi både ser som en fördel och en nackdel, anonymiteten kan underlätta ett ärligt svar samtidigt som generaliserbarheten kan ifrågasättas. Vi anser dock att studien lyfter viktiga och intressanta aspekter kring socialarbetares upplevelser som genom annan forskning och i förhållande till de andra studier vi valt att se till ter sig som både relevant och trovärdig. Vi anser att artikeln återkopplar och kompletterar den andra forskningen vi valt och kan även sättas i relation till den valda copingteorin där stressreaktioner tas upp liksom i artikeln, vilket för oss känns relevant för analys av vårt empiriska material.

2.2 Mellan relation och resultat- utvärdering och kunskapsbildning på socialkontor

Törnqvists rapport från 2004 *Mellan relation och resultat- utvärdering och kunskapsbildning på socialkontor* bottenar i ett uppdrag från en referensgrupp bestående av socialchefer från olika stadsdelar i Göteborg samt forskare vid Göteborgs Universitet. I rapporten understrykes huruvida socialarbetarna upplever utvärderingsarbete så som meningsfullt för att förbättra arbetet inom socialtjänsten. Här beskrivs även uppkomsten av två olika typer av arbeten för socialarbetarna som arbetar på socialkontor. Törnqvist (2004) tar stöd i bland annat Bernler och Johnsson (2001) när han beskriver det ena som socialadministrativt arbete i vilket exempelvis dokumentation och utredning är framträdande arbetsmoment och vidare sådant arbete som renodlat bör vara socialt arbete blir just socialadministrativt för att på en personlig eller organisatorisk nivå lösa en arbetssituation där tiden inte räcker till. Den andra delen av arbetet har Törnqvist (2004) valt att kalla ”det goda sociala arbetet” där istället fokus är relationsbaserat förändringsarbete med klienten. Törnqvist (2004) påpekar att det finns skiftande uppfattningar kring detta arbetes karaktär där huvudfokus kring relation eller resultat är avgörande för vad socialarbetaren känner så som meningsfullt i sitt arbete. Vidare menar författaren att föreställningen kring ”det goda sociala arbetet” i och med nya metoder

och arbetsrätt blivit skiftande, så även på grund av skillnaden i arbetet på mikro, mezo och makronivå. Det ser alltså inte likadant ut inom samma sektor på olika nivåer. Trots detta ser man att de flesta ur socialarbetarkåren fortsatt framhåller just ett relationsorienterat fokus som för dem meningsfullt och energigivande.

Det relationsbaserade arbetet kräver att ett ”personligt band” i mötet mellan klient och socialarbetare skapas, detta i sig kan påpekas vara en grundorsak till varför socialarbetarens yrkes- och privatliv ofta har en otydlig gräns gentemot varandra. Här påpekar Törnqvist (2004), att då socialarbetarens vardag skildras ses den egna personen som ett arbetsinstrument, genom bland annat livserfarenheter vilka skapar en grund i socialarbetarens arbete. Vad denna rapport dock lyfter fram är att denna nära sammanlänkade relation mellan socialarbetarens person, yrkesliv och privatliv många gånger inte är positiv. Risker som påvisas är godtycklighet i bemötandet av klienten där relationens karaktär mellan de båda parterna kan påverka både bedömning och resultat. Vidare kan den erfarenhetsbaserade och ”tysta kunskapen” hindra det nya kunskapandet och intresset för utvärdering och sökandet efter långsiktiga mål. Framhålles gör även risken för mindre kvalitativa lösningar och svårigheter i klientrelationen då socialarbetaren sätts i trängda situationer. Dessa goda relationer som ligger till grund i ”det goda sociala arbetet” påverkas av många yttre faktorer såsom förändrad ekonomi och politik, men även av den byråkratiska organisationen. Ett hinder för såväl individualitet som kontinuitet och ömsesidighet riskerar på så vis att uppstå.

Exklusiviteten i ”det goda sociala arbetet” på ett socialkontor, alltså den unika situation som skapas, lyfts i rapporten fram vilket gör en likställighet med andra relationsbundna arbeten omöjlig. Törnqvist (2004) är inte övertygad om att socialarbetarens utsatta samhällsposition där ekonomi, politik, lagstiftning och organisation inte sällan går i klinch med varandra är optimal. Utöver detta påpekas det avstånd som tenderar finnas mellan forskning och realitet, praktiken av ”det goda sociala arbetet” står ofta utan reella förutsättningar, exempelvis på grund av resursbrist, vilket kan avspeglas i risker för såväl klienter som socialarbetare.

2.3 Mellan klient och organisation- Psykosocial arbetsmiljö i arbete med människor

Inledningsvis pekar författarna på den sjukskrivningstrend och ohälsa som uppenbarats sig på senare år inom den så kallade human service sektorn, det vill säga yrken som innefattas i den offentliga välfärdssektorns klientrelaterade arbete så som vård, skola och omsorg och myndighetsutövning. Arbetslivsinstitutet Syd är ett slags institut där forskning, kunskapsutveckling och utbildning bedrivs genom ett programtema kallat *Villkor i arbete med människor*. I samarbete med Region Skåne, Malmö Stad, Länsarbetsnämnden samt Malmö högskola påbörjades år 2000 forskningsprojektet KVAR (Organisation, ledning och styrning i förhållande till psykosocial arbetsmiljö i human services- en kvalitetsrevision). Studien kretsar kring tolv olika yrkesgrupper. Vi har dock valt att presentera resultat som rör yrkeskategorin socialarbetare och området socialtjänst (Jönsson, m.fl, 2003).

Jönsson m.fl. (2003) inledde först en fokusgruppstudie våren 2001, vilket ledde vidare till longitudinell kvantitativ undersökning fokuserat på hur de yrkesprofessionella uppfattar sin psykosociala arbetsmiljö och grad av tillfredsställelse på arbetsplatsen utifrån i vilken mån de anser sig ha lyckats eller misslyckats i arbetet. 8000 anställda

inom den professionella byråkratin i Skåne svarade på enkäten. I fokusgruppstudien visade sig ett av huvudresultaten vara att socialarbetarna via klienterna hämtar sin stimulans och ges känslan av tillfredsställelse i vad de gör i sitt arbete. De positiva erfarenheterna tenderade överväga i studien, men man får här dock inte glömma att klientrelationen också benämns som en stark upphovsgivare till frustration och otillfredsställelse när relationen mellan yrkesutövare och klient inte fungerar på grund av olika anledningar (Jönsson, m.fl, 2003).

Resultaten visar att hos de personer som känner att de når upp till organisationens mål och kan säga att de klarar av arbetsbördan minskar den psykiska påfrestningen och man uppvisar en högre grad av välbefinnande samt att känslan av misslyckande inte blir lika påtaglig. 60 procent utav de socialsekreterare som deltagit i studien svarade att de ganska ofta eller ibland upplever att de misslyckats och att detta i sin tur leder till psykisk påfrestning såsom stress. Bland alla deltagande yrkeskategorier var socialarbetare den grupp vilken delgivit att de i mycket lägre utsträckning känner att de lyckas i sitt arbete.

Rapportens författare hänvisar till Lipsky (1980), som poängterat att byråkrater såsom socialarbetare måste försöka balansera mellan klientarbete och annat arbete liksom att en stor del av arbetstimmarna läggs på det administrativa och för lite tid på själva klienten. Även det höga antalet klienter i relation till den tid man har till förfogande pekats ut som påfrestande då resurserna inte överensstämmer med det befintliga behovet. Också oklara mål från organisationens eller verksamhetens ledning och högre nivåer poängteras vara konfysa, liksom vaga definitioner på vad som gäller i klientarbetet. Detta kan leda till att det blir svårt att mäta resultat och försvårar för den enskilde socialarbetaren att känna sig tillfreds med sin arbetsinsats. Vidare tas psykologiska krav i kombination med graden av kontroll man har över sin arbetssituation upp som relevant då man talar om den anställdes välmående. Här blir det sociala stödet från kollegor och arbetsledning viktigt för att undanröja trycket från stressorer (Jönsson, m.fl, 2003).

Ur resultatet går det att utläsa att samtliga intervjuade anser att chefskapet är mycket viktigt för en god psykosocial arbetsmiljö. Vad som också uttrycks är att stödet från arbetslaget och att man får friheten att ventilerat hos sina kollegor spelar stor roll för hur man upplever arbetsplatsmiljön som god eller ej. Studien påvisade att omorganisationer, ekonomiska nedskärningar samt om chefen är otydlig försvårar för upplevelser av en bra arbetsmiljö.

Rapporten beskriver att större omstruktureringar genomförts i den offentliga sektorn och dess organisationer och verksamheter med strikta besparingar kan relateras till ohälsa i form av stress. Hur organisationsuppbyggnaden ser ut med arbetsledningens arbete vad gäller exempelvis resultatorientering, prestationsinriktning och kostnadseffektivitet inverkar på arbetsgruppens upplevelser av tillfredsställelse och känsla av att utföra ett lyckat arbete. Det är alltså organisationens utformning, mål och riktlinjer i kombination med de individuella tankarna om vad man med sitt yrkesutövande vill uppnå i klientarbetet som avgör hur tillfredsställande man upplever situationen (Jönsson, m.fl, 2003).

2.4 Om konflikter- hemma och på jobbet

Lennér Axelson har tillsammans med Thylefors skrivit en bok om konflikter. Boken *Om konflikter- hemma och på jobbet* (1996) grundar sig på författarnas tidigare studier

kring bland annat *Psykosocialt behandlingsarbete* (Lennéer Axelson, 1982) samt om *Ledarskap i vård omsorg och utbildning* (Thylefors, 1991). Konflikter har för dem lyst igenom i alla deras tidigare studier och de vill i denna bok lägga fokus på mellanmänskliga konflikter för att vidareutveckla deras tankar och erfarenheter kring ämnet. Författarna tar avstamp även från tidigare forskning om arbetsplatsen som konfliktfält liksom studier angående konflikter i privatliv och familjeliv. Utifrån författarnas egna intresseområden har de skrivit kapitlen var för sig och sedan tillsammans sammanställt en övergripande bok om konflikter. De har också valt att illustrera den konkreta verkligheten genom fallbeskrivningar som baserats på egna erfarenheter.

Konflikthantering är den strategi som är grunden för en gemensam god kommunikation med syfte att sträva mot samma mål och att uppfylla önskningar om att tillgodose det stundande behovet. Konflikter är något som uppmärksammas i discipliner så som stressteorier, sociologi, psykologi, systemteori och kommunikationsteori. Dock skall betonas att bokens författare Lennéer Axelson och Thylefors (1996) påpekar att kunskapsinriktningen kring konflikter skall ses mer som ett perspektiv än en renodlad teori. Konflikt definieras i boken som sammanstötning och motsättning, en så kallad kamp mellan olika krafter. Konflikt är alltså en *intressebetsättning*, vilken kan vara oerhört liten, stor, viktig eller fullkomligt oviktig (Thylefors, 1996). Författarna hänvisar till Ekvall (1988) som menar att konflikt gäller de motsättningar som äger rum på det känslomässiga personliga planet. Han menar att det på en mer intellektuell nivå uppstår krokar, exempelvis då spänningar mellan idéer och synpunkter infinner sig. Dessa kan dock få positivt utlopp och leda till kreativa lösningar via de debatter som uppstår (Thylefors, 1996). Boken tar också upp den beskrivning Coser (1971) gör då han hävdar att konflikt är kamp om värden, anspråk på status, makt eller resurser.

Mellanmänskliga konflikter uppstår i beroendet av andras medverkan eftersom de egna valen påverkar personens omgivning och vice versa. Detta ömsesidiga beroende tillhör vardagens villkor och följer med oss både på fritiden, men framförallt utmärks detta på en arbetsplats. Det är inte alltid en så kallad konflikt tillmäts en större betydelse, men att mellanmänskliga konflikter ligger till grund för vårt handlande och andras kan vi gott påstå. Visst finns det konflikter där utomstående faktorer så som andra personer och lagar och/eller regler blockerar vår väg för att uppfylla vår önskan. Andra gånger kan dock dessa utomstående faktorer och alltså även det mellanmänskliga beroendet vara inbillat. Det blir här alltså en fråga om en individuell valkonflikt utan den mellanmänskliga aspekten som hinder. I sådana situationer kan det handla om en rädsla att stöta sig med andra och att man då framställer ett fiktivt beroende (Thylefors, 1996).

Ens personlighet och egen syn på tillvaron inverkar på sättet att hantera situationer som upplevs som jobbiga. Har man en idealisk bild av att exempelvis arbetsplatsen och arbetet skall te sig harmoniskt uppfattas dessa jobbiga situationer som konflikter och fungerar således som störningar. Utifrån personlighetsteoretiska synvinklar kan man se till *jagpsykologin* vilken beskriver människan med olika grad av stark jag-person. En jag-stark personlighet uppfattas oftast ha stark integritet och upplever inte motsättningar som personliga hot. Denne typ tycks också tendera att på ett bättre sätt kunna bemöta omvärlden och dess krav och verka för de egna önskningarna samtidigt som de är öppna och resonabla. Motsatspersonligheten, den så kallade jag-svage individen tenderar att i större utsträckning ge vika. Den jag-svage hanterar helst motsättningar genom att ”fly” och kan lättare välja att bryta upp från arbetet när det blir motstånd och stress kan uppstå. Hur stark självbild och stärkt identitet man har är avgörande för på vilket sätt man hanterar påfrestande situationer. Snabba förändringar och motstridiga normer ställer

stort krav på social flexibilitet och en förmåga till att klara av pressade situationer (Thylefors, 1996).

För att varje mellanmännisklig relation skall fungera på ett så bra sätt som möjligt krävs öppenhet i förhållande till den andre, att se denne och erkänna personens livssyn samt en förmåga att bevara den egna självständigheten och individualiteten. Genom att klara av att öppna och sluta sina gränser till andra kan denna strategi främja ens egna behov och önsknings i en mellanmännisklig relation (Thylefors, 1996). För att en kaotisk situation inte skall uppstå ställs enorma krav på individen att anpassa sig till andra och samarbete. Kollektiva normer så som organisationers och verksamheters spelar in på hur vi reagerar och agerar i ett socialt grupsammanhang. Det blir därför ett känsligt moment när man måste försöka balansera mellan jag och vi, mellan autonomi och beroende och mellan krav och hänsyn. I och med den rådande ökande arbetsbelastningen och höjda stressnivån som tycks skönjas på arbetsplatser i dagens samhälle blir det avgörande för hur väl utarbetad strategi individen har för att hantera situationen. Om arbetssituationen är svår att hantera kan de negativa känslorna smitta av sig på privatlivet (Lennéer Axelson, 1996).

Yttrandefrihet är något som Lennéer Axelson och Thylefors (1996) betonar är en förutsättning för att personer i en arbetsgrupp skall kunna vistas i en öppen och trygg atmosfär. Lennéer Axelson (1996) framhåller att tolerans och en genuin respekt för olika uppfattningar infinner sig då arbetsplatsen har högt i tak. Vidare skriver författaren att toleransen med tiden riskerar att endast resultera i likgiltighet. Genom en öppen och fri arbetsgrupp främjas individernas utvecklingsmöjligheter. Dock är det många gånger en mer retorisk verklighet än den som utspelar sig i realiteten. Upplevelserna av en ofrihet i kommunikationen i arbetsgruppen gör att vissa endast yttrar vad som enligt normen ter sig rätt (Lennéer Axelson, 1996).

Självkänedom beskrivs som personlig mognad vilken underlättar i mötet med andra människor och förmedlar en tydligare bild av vem man är och vad man vill (Lennéer Axelson, 1996). Genom en inre dialog utvecklar individen en omfattande självkänedom. Om en konflikt uppstår kan man med hjälp av sin självkänedom välja en strategi som är anpassad efter ens personlighet, vilket tar udden av rädslan för konflikten. Exempelvis kan man inta ett byråkratiskt förhållningssätt genom att man överlämnar sig till en yttre auktoritet så som chefer, lagar och regler för att på så sätt undvika att ta på sig problemet och konflikten (Thylefors, 1996).

Tvång kan bli en handlingsstrategi när man arbetar eller vistas med människor vars omdöme sviktar, framförallt inom yrken där man arbetar med människor i kris och utsatthet. Hur man sedan upplever att man med formellt maktövertag har hanterat den rådande situationen kan dock upplevas ha dålig eftersmak då man faktiskt tagit ifrån den enskildes autonomi för stunden. För att hantera oerhört påfrestande och jobbiga mellanmänniskliga situationer kan passivitet bli ett sätt då det kan vara rimligt att faktiskt undvika konflikten. Exempelvis i situationer när människor är mycket upprörda eller där fysiskt våld kan stötas på. Vid detta tillfälliga undvikande ges tid för nedvarvning och eftertanke och kan resultera i ett mer genomtänkt agerande (Thylefors, 1996).

Vad som är viktigt är att man själv är medveten om att konflikten finns och att man erkänner detta är viktigare än att alltid konfrontera eller leva ut konflikterna. Självkänedom och valet att kunna inse och välja strategi är det som styr hur god utgången blir ur konflikten (Lennéer Axelson, 1996). Om man väljer konfrontation som

strategi kan man i klartext redovisa sina förväntningar, behov och krav så att också motparten har chans att förstå och klara upp situationen på smidigaste sätt (Thylefors, 1996). Vidare är verklighetskonfrontation ett sätt för att klargöra för motparten om hur man tolkar verkligheten och klargöra vad ens förväntningar är på denne samt vad som i situationen gäller. Här blir också gränssättning en tydlig metod för att personer skall acceptera kraven, speciellt om kraven är av allmän riktad art snarare än personligt. När man talar om konflikter på arbetsplatser kan man se att kompetenser som god kommunikationsförmåga, känslighet för andras reaktioner, kontaktförmåga och hur man använder sig själv i sammanhanget är ytterst viktigt för en god arbetsmiljö och minskad stress. Yrken som bygger på hjälpsystemet, det vill säga mellan yrkesprofessionell och klient, visar att den professionelle lyckas stå utanför konflikten mellan sig själv och klienten genom att inta ett byråkratiskt förhållningssätt. Så länge man lyckas hålla isär den privata respektive professionella identiteten verkar det som om att ens arbetsinsats effektiviseras och att den känslomässiga investeringen inte blir lika dyr för den yrkesutövande personen. Rollkonflikter är inte ovanligt då man slits mellan ens personliga behov och vad som av arbetsplatsen krävs. När ilska eller irritation byggs upp för den yrkesverksamme kan det vara bra att ventileras detta med sina arbetskamrater och på så sätt undvika att negativa känslor byggs på och råkar få utlopp i helt fel forum på helt fel personer eller att man själv tar skada av att bita ihop (Thylefors, 1996).

2.5 Stress at work: How do social workers cope?

I Arringtons artikel "*Stress at work: How do social workers cope?*" från 2008 beskrivs genom ett statistikunderlag hur socialarbetare arbetar under stressande förhållanden, vilka orsaker man kan härleda detta till samt även hur de hanterar situationen och vilka strategier de använder. Underlaget kommer från en nätbaserad anonym enkätundersökning bland NASW's medlemmar (National Association of Social Workers). Sammanlagt svarade 3653 socialarbetare frivilligt på undersökningen.

I undersökningen lyfts det bland annat fram att 25 procent av de tillfrågade upplever att den mest stressbringande faktorn i arbetet är den stora arbetsbördan, samtidigt som hela 31 procent ansåg att det var tidsbristen att utföra sitt arbete på som var den mest framträdande stressfaktorn. Utöver detta svarade man bland annat att klienter vilka upplevs som problematiska eller svåra att ha och göra med samt låg lön i förhållande till de arbetsinsatser man gjorde var bidragande orsaker till den upplevda stressen. Man identifierade ytterligare stressfaktorer vilka bland annat var att ha för många ansvarsuppgifter, vilka inte kunde hanteras med lätthet samt vikten av att behöva slutföra vissa rutinmässiga uppgifter vilka i sig inte tycktes ha ett stort egenvärde. Utöver detta lyfte man även fram att förväntningar på att arbeta långa dagar påverkade känslan av stress. Man tog även upp faktorer så som liten tillgång på resurser och oklara förväntningar på arbetsuppgifterna som påverkande källa. Arrington (2008:1) skriver:

The major challenge of social work is that social workers have too many things on their plate. They cannot possibly do everything they need to do and do it well. Burnout is a main reason people are leaving the profession. We are short as it is....

Ett flertal av dem som deltog i studien angav att de upplevde hälsorelaterade problem på grund av stressande arbetsförhållanden, här grundar sig orsaken i både enskilda händelser och strukturmässiga faktorer. Man pekade ut både trötthet, psykologiska problem, och sömnstörningar. De studiedeltagare som lever med höga nivåer av stress

identifierade flera strategier som hjälpte dem att hantera situationen. Här var motion den mest framträdande följt av meditation och terapi men även lugnande läkemedel och alkohol nämndes om än inte i lika stor utsträckning. Arbetsrelaterad stress är alltså vanligt inom socialarbetarkåren och arbetsförhållanden upplevs inte så som optimala då socialarbetare ofta "skjuts till gränsen" när de försöker slutföra sina jobbrelaterade åtaganden och krav.

I artikeln påpekas att arbetsrelaterad stress med tiden kan resultera i utbrändhet, ökad risk för skada på arbetsplatsen (om man exempelvis arbetar som utförare) försämrad prestationsförmåga, psykisk ohälsa, försämrad kognitiv funktion, minskad koncentration och problem med den fysiska hälsan. Man lyfter dessutom fram att denna stress och krävande arbetssituation kan orsaka en yrkesmättnad varpå man kan överväga ett karriärbyte. Att återupprätta kontroll över situationen och finna strategier för att skapa en mer harmonisk känsla i och för sitt arbete framhålls som viktigt. "Coping verktyg" så som regelbunden motion, meditation och avslappningstekniker samt terapi identifierades och omnämns.

3. Teoretiska utgångspunkter

I följande kapitel presenterar vi de två valda teorierna vilka i studiens analys kommer att tillämpas på den insamlade empirin. Utifrån psykologiska aspekter tar vi upp copingteori som strategi i relation till stress i nedanstående avsnitt 3.1. I avsnitt 3.2 beskriver vi organisationsteori på det sätt som kan kopplas till en tjänsteproducerande arbetsplats som just Individ- och Familjeomsorgen i Rosengård är.

3.1 Val av teoretiska utgångspunkter

Under arbetets gång fann vi den teoretiska ansatsen kring coping mycket relevant. Denna uppfattning föddes ur återkommande indikationer på vikten av att socialarbetarna hade tillgång till olika typer av hanteringsstrategier. Vår litterära bas kring coping hämtar vi ur Lazarus och Folkmans (1984) bok *Stress, Appraisal, And Coping* var copingteorin presenteras i grundligt. Denna teori har sin bas på en individnivå, vilket i analysen av denna studie är relevant för att skapa förståelse kring de givna frågeställningarna samt besvara dem. Vår förhoppning är att copingteorin kommer hjälpa oss belysa och problematisera komplexiteten kring socialarbetarnas upplevelser och hantering i arbetet med hemlösa barnfamiljer. För att finna denna typ av förståelse skulle även andra teorier kunna tillämpas, valet av copingteorin togs dock med bakgrund av att denna teori, i enighet med studiens syfte, behandlar sammanhanget mellan olika krav individen påverkas av samt hur hanteringen kring detta kan te sig.

Organisationsteori är en omfattande teori vilken innefattar aspekter med allt från individens ställning i en organisation till hur omvärlden påverkar den enskilda organisationen. Då vi vill kunna tillämpa teorin på den insamlade empirin har vi valt ut de byggstenar vilka vi anser bäst kan sättas i relation till insamlad data. *Hur moderna teorier fungerar* anser vi är en välskriven sammanställning av Jacobsen och Thorsvik (2008), därav valet att i första hand utgå från den när vi beskriver organisationsteori. Vad som skulle kunna te sig problematiskt är att välja ut relevanta delar ur teorin, vilka alla är tillämpningsbara, utan att inskränka på teorins helhet. Dock har vi samlat information

om teorin utifrån andra författare för att skapa en mer nyanserad bild av hur man beskriver teorin, och på så vis hoppas vi minimera risken för att inskränka på teorins helhet. I analysarbetet hoppas vi att denna teori kommer hjälpa oss belysa och förstå hur organisationsbundna faktorer på olika sätt påverkar socialarbetarna i arbetet med hemlösa barnfamiljer.

3.2 Copingteori

En av de teoretiska ansatser vi valt att ta i denna studie är Lazarus och Folkmans (1984) copingteori som presenteras i boken *Stress, Appraisal, And Coping*. Denna copingteori grundar sig i stressteorin och stressrelaterad forskning. Währborg (2002:67) översätter i sin bok *Stress* Lazarus och Folkmans definition av begreppet coping så som:

Ständigt föränderliga, kognitiva och beteendemässiga, ansträngningar för att klara specifika yttre och/eller inre krav som tär på eller till och med övergår individens resurser.

Deras syn på copingstrategier är att det är ett processinriktat tillvägagångssätt, vilket kan ses som en strategi för att avpassa och reglera sina emotionella reaktioner på ett problem samt alternativt försöka ändra och hantera denna svårighet. Vidare menar Lazarus och Folkmans (1984) att dessa kognitiva processer kan förändras och variera över tid, i och med att individens miljö förändras och beroende på vilken situation som ligger till grund för upplevelsen. Man kan då tydligt identifiera två olika hållningar inom copingteoris strategifokus nämligen de *känslofokuserade* och de *problemfokuserade strategierna*.

Währborg (2002) beskriver de känslofokuserade copingstrategierna som att individen förändrar sitt förhållningssätt eller sin värdering av den hotfulla situationen. Folkman och Lazarus (1984) åskådliggör detta genom påvisandet av olika strategier för att minska den emotionella påfrestningen en situation frambringar genom att exempelvis söka skapa distans, jämföra den givna situationen med andra, förminska upplevelsen, se till för- och nackdelar i händelsen men även genom att söka undvika situationen. Man försöker alltså finna vägar att hantera de känslor som uppstår i svåra situationer och händelser genom känslofokuserade copingstrategier. Utöver detta skall också nämnas att den emotionellt fokuserade copingstrategin likaledes ger förståelse kring att vissa individer söker höja den känslomässiga belastningen för att ytterligare degradera sitt mående. Detta görs för att sedan kunna vända denna degradering och öka både sitt välmående och prestation.

Den problemfokuserade copingstrategin beskriver Währborg (2002) som ett sätt att hantera situationen genom att undanröja hotet som ger upphov till det problematiska förhållandet. Lazarus och Folkman (1984) påvisar tydliga samband mellan problemfokuserade copingstrategier och mer allmän problemlösning där man genom olika steg söker definiera vad problemet faktiskt är och vad problemet innebär. Här ser man även till vilka olika lösningar man kan finna och vad i dessa alternativa lösningar som kan ses så som positivt och/eller negativt. Vad som dock skiljer en allmän problemlösningssmodell och en problemfokuserad copingstrategi är främst att copingstrategin även ser till en kognitiv och inre motivation och förändring. Denna inre motivation och förändring menar Lazarus och Folkman (1984) bland annat kan handla om att hitta tillfredsställelse i andra källor, förändra eller förminska sitt engagemang eller finna ny kunskap. Den problemfokuserade copingstrategin fokuserar alltså på att hantera situationen som ger upphov till stress till skillnad mot den känslofokuserade som istället inriktas på att handskas med de känslor som frambringas ur den stressande

situationen. Hur man använder copingstrategierna är individuellt vad gäller både situation och person.

Vad som vidare skall nämnas är att de flesta personer använder sig av både den känslfokuserade copingstrategin och den problemfokuserade copingstrategin för att handskas med olika typer av stressorer. Här spelar dock både personliga och utomstående resurser in gällande utformandet och användandet av dessa copingstrategier. Detta kan handla om både individuella färdigheter och lärdomar men även materiella resurser och arbetsplatsrelaterat stöd (Lazarus & Folkman, 1984).

Vikten av att hitta och skapa lösningsstrategier förtydligas av Währborg (2002) genom förståelsen för kognitivt dissonanta förhållanden var motsägelsefulla krav och prioriteringar, exempelvis arbete och privatliv vilka drar individen åt olika håll, inte längre överensstämmer och är förenliga tidsmässigt. Finner man här ingen lösning försätts vår hjärna i stress. Här skall dock förtydligas att uppkomsten till stress inte nödvändigtvis har sitt ursprung i en given situation utan det kan bero på hur individen uppfattar situationen, alltså vilket förhållningssätt man har och vilka copingstrategier man använder. Währborg (2002:69) menar vidare att:

beroende på den enskilde individens förmåga till coping kan benägenheten att reagera med stress minska.

Sociala stressorer är inte sällan knutna till arbetslivet, här lyfts arbeten i vilka kraven på medarbetarna är högt ställda i kombination med att medarbetarna inte har så stor möjlighet att påverka arbetets utformning fram som en riskfaktor för skapandet av stressreaktioner (Währborg, 2002).

Lazarus publicerade 1963 en text som heter *Personlighet och anpassning*, var han tar upp ett antal vanliga strategier för att handskas med stress och psykiska påfrestningar. Här nämns bland annat förträngning, när individen blockerar stressande tankar att komma upp till ytan. Han tar även upp förnekande, vilket är en strategi för att skydda jaget mot stressorer genom att till en viss del avvisa den reella stressande situationen. Strategin att förneka sin situation skall dock inte förväxlas med ett tillbakadragande, vilket han även tar upp, där individen istället agerar undvikande och passivt inför kraven, dock fortfarande medveten om dess dignitet. Vidare i urvalet vi gjort av de strategier Lazarus (1963) tagit upp hittar vi förskjutning, detta är en strategi då individen som upplever en svår eller stressande situation riktar sina känslor, vilka ofta är upprörda och kanske till och med aggressiva, mot ett objekt som egentligen inte har del i situationen. Detta kan vi exemplifiera genom att se till en individ som upplever en stressad situation på arbetet. Mot objektet för denna stress reagerar inte individen utåtagerande, men när personen i fråga exempelvis umgås med sin familj kan tillsynes oprovocerade och utåtagerande reaktioner från individen uppkomma. Denna stressade person "tar ut" sina känslor på ett annat objekt (person) än det som föranlett stressen. Vidare tas begreppet isolering upp. Här undviker individen ett emotionellt engagemang genom att hålla isär oförenliga krav och stressorer.

Sammanfattningsvis är psykologiska anpassningsmekanismer, alltså copingstrategier, en medveten ansträngning vilken man tar till för att lösa, underlätta, övervinna, förminska eller finna sig i svåra eller stressande situationer vilka kan grunda sig i personligt individuella eller relationsmässiga svårigheter.

3.3 Organisationsteori

Organisationsteori är en omfattande teori med många kunskapsingångar där fokus kring organisationer kretsar kring områden så som olika organisationers struktur, olika typer av ledarskap, organisationers relation till omvärlden samt om och på vilket sätt organisationer och verksamheter kan ses som framgångsrika då effektivitet och produktivitet är viktiga komponenter. Vi har i relation till den egna studien valt att främst fokusera på organisationsteorins tankar gällande organisationers struktur och relation till omvärlden med utgångspunkt i Jacobsen och Thorsviks organisationsteoretiska övergripande sammanställning *Hur moderna organisationer fungerar* (2008) som grundar sig på empiriska studier. Självklart kommer andra organisationsteoretiska byggstenar att nämnas för att läsaren skall ges möjlighet till en helhetsförståelse av teorin.

Inom organisationsteori beskriver man två typer av organisationer, varuproducerande kontra tjänsteproducerande. Dessa verksamheters uppbyggnad skiljer sig, där de tjänsteproducerande i högre utsträckning kännetecknas av mellanmännsliga relationer och är oftast offentligt ägda, medan varuproducerande för det mesta är i privat ägo (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Alla organisationer oavsett struktur kan teoretiskt beskrivas som ett *socialt system* vilka består av sociala interaktioner, medvetet konstruerat för att uppnå verksamhetens mål. Ordet system betyder enligt organisationsteorin att organisationen alltid är beroende av resurser från omvärlden. Jacobsen och Thorsvik (2008) ser organisationer som produktionssystem som styrs av *utbud* och *efterfrågan*, och som är avgörande för verksamhetens överlevnad. Personalen ses som uppgiftslösare vilka måste lösa givna uppgifter på bästa sätt med minsta möjliga resursanvändning, det vill säga att *kvalitet* och *effektivitet* är avgörande för organisationens legitimitet och framgång. För att dessa två viktiga begrepp skall infinna sig sätts organisatoriska mål upp och strategier utarbetas medvetet. Dock kan måldefinitioner tolkas helt skilt beroende på vem som är tolkaren och det är inte ovanligt *målkonflikter* mellan organisationer infinner sig då måldefinitionen omdefinierats för den enskilda verksamhetens vinning (ibid).

Oftast har organisationen utarbetade målsättningar, visioner och strategier för att påverka verksamhetens effektivitet. Frågan är om den enskilda organisationen enbart använder sig av förskönade formuleringar och orealistiska målsättningar. Blir verkligen arbetet mer lönsamt och effektiviserat? På denna fråga svarar Jacobsen & Thorsvik (2008) att de organisationer som använder enkla, klara och tydliga formuleringar som på angivet sätt talar om vad den enskilde medarbetaren skall och inte ska göra mynnar ut i de mest effektiva verksamheterna (Jacobsen & Thorsvik, 2008:55). Instämmer gör även Collins (2001) med sin studie kallat *P-konceptet* där han funnit att de effektivaste organisationerna är de som innehar en tydlighet och en övergripande förståelse för hur den egna verksamheten och dess omgivande förhållande är definitiv. Collins gör också gällande att all den tid organisationer lägger på strategisk planering och utarbetandet av diverse strategier varken tycks påverka hur bra eller dåligt organisationen fungerar (Collins, 2001).

Organisationers struktur beskrivs av Jacobsen och Thorsvik (2008) som organisationens skelett innefattande två element: arrangemang för arbetsfördelning och specialisering samt arrangemang som ska styra de anställda som tilldelats en roll och uppgifter. Detta är en så kallad *formell organisationsstruktur* då beslut så som arbetsfördelning och

auktoritetsfördelning inom verksamheten fattas formellt. Här blir ledarens befogenheter och större ansvar oerhört viktigt för att uppnå organisationens mål och förhålla sig till de utarbetade strategierna (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Oftast är det denna typ av organisation som även kallas för *linjeorganisation*, det vill säga den linje som visar på administrativ direktör ner till avdelningschef, gruppleddare via personalenheter med ekonomiska stabsfunktioner. När det gäller beslutsfattande kan detta ske på olika nivåer i olika hierarkiska ordningar. Centralisering respektive decentralisering vid beslut kan variera enormt mellan typ av uppgift så att samma anställda person kan ha brett handlingsutrymme inom ett område och i princip inte ha något inflytande alls då beslutet är centraliserat till de som står högst i rang inom organisationen (ibid).

Organisationskulturen är ett informellt drag med ofantligt stor inverkan på hur organisationen fungerar. Inom organisationsteori ses kulturen som de gemensamma uppfattningar och värderingar vilka uttrycks hos arbetsplatsens anställda som grupp, där de anställdas beteende speglar av sig i organisationen (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Studier kring organisationskultur har lyft fram att de anställdas känsla av samhörighet och gemenskap är konstaterande för hur lyckad organisationen faktiskt är. Här kan dock en stark kultur försvåra organisationens utvecklingsmöjligheter då ett kollektivt tryck lätt kan förhindra varje enskild individ till fritt tänkande och yttrande. Kulturen inom verksamheter påverkas alltid av maktskillnader, både formella och informella (ibid). Intressekonflikter kan lätt uppstå när olika professioner både inom och utom den egna organisationen skall gå till beslut gemensamt. Formella maktaspekter blir här den auktoritära ledaren eller de lagar och regler vilka har beslutsbefogenheter. Också informella förhållande så som informella ledare kan påverka arbetsgruppen i önskad riktning (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

Organisationer måste alltid förhålla sig till sin omvärld vilket gör att verksamhetens valmöjligheter minskar, framförallt när det handlar om offentligt hållna verksamheter. Om inte positiv respons ges hämmas verksamhetens legitimitet. Omvärlden påverkar uppgiftslösarens sätt att förverkliga verksamhetens mål. Vidare påverkar organisationskulturen hur omgivningen uppfattar organisationen. Här blir val av strategier avgörande för huruvida organisationen och dess medarbetare klarar av att bemöta kritik och hantera svåra situationer (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

Utifrån organisationers möten med omvärlden talar man ofta om vikten av *samarbete* och *samverkan* (Svensson, Johnsson & Laanements, 2008). Emellertid talar man främst om samordning av resurser vilka genom samarbete och samverkan syftar till att ett gemensamt mål uppnås. För att den egna organisationen utåt skall ses som så legitim som möjligt är det mycket viktigt med en fungerande samverkan så att samarbetspartnern tillskansar sig en positiv bild av organisationen. Detta blir också en inkörsport för att lättare få tillgång till andra organisationers resurser där framförallt de ekonomiska aspekterna är av stor betydelse. Dock kan samverkan mellan olika organisationer där skilda professioner verkar lätt leda till intressemotsättningar där en maktkamp om vems intresse som får företräde och ses som mest legitim tar vid (Svensson, Johnsson & Laanements, 2008).

Inom tjänsteproducerande organisationer blir de mänskliga resurserna allt viktigare. Många menar att kompetent personal och lagom arbetsbelastning är två viktiga komponenter för att verksamhetsutvecklingen skall gå framåt. Jacobsen och Thorsvik (2008) menar att individen är organisationens viktigaste resurs. Huruvida den enskilde anställda är motiverad påverkar resultatet, liksom löneförhållanden och övriga arbetsförhållanden för att individens arbete blir mer kvalitativt och effektivt. Ett effektivt

och gott kommunikativt ledarskap är enormt betydelsefullt då given information uppifrån måste nå personalen och att den blir förstådd såväl som accepterad (ibid). Goda ledare, klara mål och motiverad personal samt gott samarbete med andra organisationer är alltså avgörande för huruvida organisationen är effektiv eller ej.

4. Metod

I följande kapitel presenteras val av metod med tillhörande motivering och en beskrivning av den kvalitativa forskningsintervjun med dess verktyg. Studiens urval samt hur studien genomförts följs i sin tur av avsnittet om analysmetod. Därefter förklarar vi hur vi gått tillväga då vi sökt litteratur vilken kan kopplas till vår egen undersökning. Motiverar valet av tidigare studier och teorier gör vi i avsnittet kallat val av litteraturstudier. Vidare finns ett avsnitt som tar upp studiens reliabilitet, validitet och generaliserbarhet. De etiska överväganden studien inneburit presenteras under rubriken etiska överväganden. Kapitlet avslutas med en diskussion om metod.

4.1 Val av metod

Vi har valt att utföra studien med ansats i *hermeneutiken* vilket betonar att forskarens syfte är att försöka förstå undersökningspersonerna utifrån deras egen livsvärld och upplevelser. Habermas pekar här på det kunskapsintresse som bör infinna sig hos människan för att förstå andra människor och deras villkor (Thurén, 2007). För att styrka den hermeneutiska kunskapsingången kommer vi att utgå från *kvalitativ forskningsmetod* som också handlar om att man vill försöka förstå världen utifrån den man studerar (Kvale & Brinkmann, 2009).

Eftersom att vi vill undersöka hur varje enskild socialarbetare upplever och hanterar arbetet med hemlösa barnfamiljer har vi valt att bedriva kvalitativ forskning där *semistrukturerade intervjuer* blir grunden för empirin. Den semistrukturerade intervjumetoden innebär att man blandar en strukturerad metod med givna frågor och en ostrukturerad metod där man för ett samtal helt utan frågor (Dalen, 2007). Vi vill med den kvalitativa forskningen ta reda på hur de intervjuade informanterna upplever och hanterar sin situation varpå vi sedan kommer att *exemplifiera* vad som i undersökningen framkommit (Bryman, 2011).

Vidare vill vi genom analysarbete försöka förklara hur deras upplevelser den sätt att hantera arbetet med hemlösa barnfamiljer kan sättas i relation till tidigare forskning samt de teoretiska utgångspunkter vi valt att presentera i Kapitel 1 och 2 (Bryman, 2011). Vi kommer att utgå från det insamlade materialet från intervjuerna vilka sammanställts som resultat. Empirin är alltså vad som leder oss till teori och översikt över kunskapsläget inom området, som Bryman (2011) förklarar är ett så kallat *induktivt arbetssätt*. Vi är dock medvetna om att ett absolut induktivt arbetssätt kan ses som en utopi, då vi håller för att man alltid har någon typ av inställning till och förförståelse kring det man skall studera. Vi försöker ändå sträva efter att förhålla oss till det induktiva arbetssätt som Bryman (2011) beskriver. Eftersom vi inte funnit ett större utbud av tidigare forskning kan vi benämna studiens ingång som *explorativt* vilket innebär att studien är av

beskrivande samt kartläggande karaktär (Thomassen, 2007).

4.2 Kvalitativ forskningsintervju

Kvale och Brinkmann (2009) beskriver den *kvalitativa forskningsintervjun* som ett samtal mellan intervjuare och informant, byggt på syfte och en viss typ av struktur. Denna intervjumetod benämns som övervägande öppen samt ostrukturerad, vilket ger informanten fritt talutrymme under samtalsperioden. Innan intervjuerna genomfördes utarbetade vi tillsammans en *intervjuguide*, en slags mall för de områdesfrågor som vi anser är viktigast för studien, den så kallade ”områdesprincipen” (Kvale & Brinkmann, 2009). Dalen (2007) poängterar att en intervjuguide innehållande teman med underliggande frågor är bra att använda som underlag för alla intervjuer.

Vid varje enskild intervju har frågorna varierat något i ordningsföljd, på grund av att vi vill att varje individs subjektiva berättelse skall få fritt utrymme. De underliggande temana kommer fortfarande att användas genomgående, men varje enskild intervjufråga i intervjuguiden är öppen. Detta för att undvika att samtalet blir stelt och att informanten inte på ett så fritt sätt som möjligt skall kunna berätta (*se bilaga 1*). Bryman (2011) poängterar vikten av att en semistrukturerad intervju främjar en relativt öppen frågeställning så att den intervjuades egen person får utrymme. Han poängterar att intervjuarens flexibilitet är viktigt för att informanten skall känna sig bekväm, men att intervjuaren måste se till att temana i slutändan är besvarade (Bryman, 2011).

4.3 Urval

Då vi vänder oss till en specifik organisation (Individ- och Familjeomsorgen i Rosengård) kallas urvalet *målstyrt* (purposive sampling). Det målstyrda urvalet innebär att vi som forskare valt ut vad som skall undersökas strategiskt genom att vi vänt oss direkt till en så kallad artemogen organisation där informanterna med hänvisning till studiens syfte och frågeställning kan besvara de frågor som av oss formulerats och figurerat under intervjuerna. Detta urval är också det som rekommenderas vid kvalitativ forskning (Bryman, 2011).

Urvalskriterier för att få delta i undersökningen är att man har en utbildning som socialarbetare, socionom eller har likvärdig adekvat utbildning samt att dessa yrkesutövare i arbetet kommer i kontakt med klientgruppen hemlösa barnfamiljer i stadsdelen Rosengård i Malmö. Under perioden då intervjuerna genomfördes på Individ- och Familjeomsorgen arbetade 12 socialarbetare som socialsekreterare på vuxenenheten varav 8 responderade och deltog i enskilda intervjuer. Vad gäller *bortfall* kan vi se till de 4 anställda socialarbetarna som av okända skäl inte deltagit i undersökningen, därav blir bortfallet på 33 procent utav den totala arbetsgruppen. Dock är vi nöjda med antalet på 8 informanter, då vi anser att antalet är realistiskt i förhållande till studiens tidsramar och storlek. Då vi har som syfte, att undersöka socialarbetarna på Rosengårds Individ- och Familjeomsorg sett som en unik grupp vars information i studien skall beskrivas, har vi inget syfte att generalisera, inte heller se till representativitet (Bryman, 2011).

4.4 Genomförande

Studiens uppkomst baseras på ett inskickat förslag av Individ- och Familjeomsorgen i Rosengård gällande önskemål om att en uppsats skall göras kring socialarbetarnas arbete med hemlösa barnfamiljer. Under studiens första veckor hade vi kontakt via mail med verksamhetens enhetschef, där vi uttalade graden av hur viktigt vi anser det vara att studiens syfte på bästa möjliga sätt har kommit till genom en dialog mellan oss som forskare och socialarbetarna som informanter. Ett första utkast om uppsatsen syfte, frågeställningar samt metod skickades ut med positivt gensvar. Klartecken från verksamheten gavs att studien kunde påbörjas. Vi sände då ut en djupare och förtydligande information till de tänkta informanterna, ett så kallat *informationsbrev* (se bilaga 2).

Via detta informationsbrev uttalade vi en önskan om att så många som möjligt med intresse skulle kunna medverka. Fakta gavs kring syfte, frågeställningar och informanternas roll samt frivillighet till att medverka. Också kontaktuppgifter och samtyckesblankett bifogades (se bilaga 3 och 4). Gensvaret på informationen visade på ett stort intresse från samtliga, där 8 socialarbetare hade möjlighet att delta. I informationsbrevet kunde utläsas att vi ville att varje socialarbetare skulle försöka avsätta omkring 1,5 timme för intervju.

Genom att beskriva världen utifrån informanternas livsvärld hävdar Baugh (1990) att forskningen företrädesvis skall bedrivas i informanternas kultur och miljö för att få en så sanningsenlig bild som möjligt av deras livsvärld. Intervjuerna har därför ägt rum på socialarbetarnas huvudsakliga arbetsplats, det vill säga på Individ- och Familjeomsorgens kontor i Rosengård. Informanterna fick själva välja plats för intervju och hade i förväg bokat ett samtalsrum. Informanterna verkade enligt oss vara bekväma i den valda miljön och engagerade i samtalet.

Intervjuerna inleddes med bakgrundsfakta om studiens syfte samt frågeställningar. Här förtydligades således att uppsatsen samt intervjuerna endast berör arbetet med klientgruppen hemlösa barnfamiljer. Vidare är det endast informanternas upplevelser av och sätt att hantera arbetet med denna klientgrupp som berörs genomgående i denna studie i fråga om samtliga delar i uppsatsen, om så inget annat nämns. Vi informerade om att intervjun kommer att bandas endast för transkribering och att all bandning sedan kommer att omintetgöras. Vidare förklarade vi att intervjuerna är anonymiserade, vilket innebär att vi inte kommer att delge uppgifter som namn, ålder eller kön i studiens slutprodukt och att det endast är vi som forskare och vår handledare som kommer att ta del av det insamlade materialet. De forskningsetiska principerna vilka vi utgått ifrån genomgående i studien benämndes även de för att skapa samförstånd mellan intervjuare och informant. Denna typ av information följdes av att den enskilde informanten skrev under samtyckesblanketten.

Samtliga intervjuer hölls omkring en timme. Utav de 8 intervjuerna hölls 6 stycken av oss två tillsammans varvid den ena antecknade och den andre var huvudansvarig för samtalet. Dock kunde antecknaren ges plats för frågor vilka uppkom under den semistrukturerade intervjun. Rollen som antecknare och intervjuare varvades med jämn fördelning, bortsett från de två sist gjorda, vilka på grund av andra omständigheter hölls av endast en person. Valet att turas om att inneha rollen som intervjuare grundade på att minska den intervjuareffekt Svenning (2003) tar upp. Intervjuerna var utspridda över två veckors tid utifrån ett sammansatt intervjuschema.

Efter insamlad data transkriberade vi allt inklusive pauser och tonlägen för att på så sätt underlätta för en noggrannare analys. Bryman (2011) menar att en välskriven transkribering gör bilden mer sanningsenlig då man verkligen kan förstå vad som sagts och hur samt klargöra för vem i samtalen som uttalat sig. Han betonar också att det blir lättare för forskaren att bemöta anklagelser om att de egna värderingarna och fördomarna har fått styra. Dock betonar Bryman också att transkribering är något tidskrävande (Bryman, 2011).

4.5 Analysmetod

Efter att ha läst igenom allt transkriberat material tog vi ut teman som byggde på studiens frågeställningar, där de två huvudkategorierna handlade om *socialarbetarnas upplevelser i arbetet med hemlösa barnfamiljer* samt *på vilket sätt de hanterade dessa upplevelser*. Vi delade också upp resultatstrukturer genom att koda underrubriker till huvudkategorierna som inriktar sig på *professionell-* respektive *personlig synvinkel*. Denna bearbetning av de transkriberade intervjuerna kallas för *tematisk analys* vilket Kvale och Brinkmann (2009) beskriver är ett bra sätt för kartläggning av materialet vid kvalitativa analyser. Bryman (2011) menar att den tematiska analysens enligt vissa författare mer eller mindre likställer ett tema med en kod samtidigt som andra författare hävdar att ett tema snarare innefattar en grupp koder. Vår tematisering bottenar i det senare resonemanget där ett tema inte likställs med en kod utan istället innefattar en grupp koder, eller om man så vill, delbegrepp. Genom denna metod kunde vi strukturera materialet för att välja ut information av relevans för studiens syfte och frågeställningar. När man talar om tematisering inom kvalitativ forskning beskrivs tre olika metoder, antingen kan man utgå från empirin, teorin eller framställningsformen. Dock är kombinationer den vanligaste metoden. Vi har valt att utgå från det empiriska underlaget för att sedan analysera resultatet med hopp om att reflektion kring resultat och analys kan förklara informanternas utsagor. Alla analyser innefattar någon typ av tolkning enligt Kvale och Brinkmann (2009) och vi har valt att göra så kallade meningstolkningar. Detta innebär att man tolkar informanternas utsagor för att sedan gå in på djupet och direkt försöka förstå vad som sägs och vidare med en mer kritisk blick granska empirin. Vi vill alltså peka ut de strukturer och begrepp från informanternas utsagor vilka vi anser relevanta för vår analys där även tidigare kunskapsläge och teorier kommer tillämpas. Vi kommer att diskutera och analysera delarna liksom helheten av det insamlade materialet, detta innebär att vi använder den så kallade hermeneutiska cirkeln. Denna så kallade cirkel skall enligt Kvale & Brinkmann (2009) möjliggöra för en djupare förståelse. Här finns en medvetenhet om att vår subjektiva ställning, där våra egna värderingar och tankegångar om vad vi upplever som viktigt för analys kan sägas vinklas. Även tidigare studier och teorier har baserats av människor vilka tolkat sitt material. Här blir forskarens egen självförståelse och medvetenhet kring sig själv viktig för att analysen skall bli så legitim som möjligt (Kvale & Brinkman, 2009).

Vi kommer låta resultatet vara beskrivande med målet att ge läsaren en så sanningsenlig och rättvis bild som möjligt av vad informanten delgivit oss under intervjuerna. Information icke relevant för studiens syfte och frågeställningar redovisas inte på något sätt. Vi presenterar resultat och analys i skilda avsnitt, detta för att på ett mer distinkt sätt skilja dem åt. Resultatdelen kommer bestå av beskrivande text vilken kompletteras och förtydligas genom citatutdrag med syfte att visa upp sammanställd information som framförts under intervjuerna, relevant för uppsatsen. Informanterna kommer benämnas

med bokstäverna Z, K, A, X, B, F, Y och C. Vi har benämnt informanterna med en bokstav helt utan inbördes ordning eller med annan medveten baktanke, detta för att i största möjliga utsträckning anonymisera dem både för omvärlden, men även för varandra. Vi har valt att bejaka anonymiteten för att undvika skada eller obehag för informanternas del och för att underbygga konfidentialitetskravet (Bryman, 2011). Resultat och analys kommer presenteras separat, då vi tror detta både förenklar och förtydligar vad som är ren empiri och vad som är hjälpmedel för analysen.

4.6 Litteratursökning

Redan i forskningsprocessens inledande fas ansåg vi det vara oerhört viktigt att finna relevant information som ger stöd och förklarar var studiens syfte och frågeställningar uppkommit. Vi har därför redan i bakgrundsbeskrivningen valt att litteratur- och källsöka via olika databaser och besöka diverse bibliotek.

Under arbetsprocessen har vi använt Internetbaserade bibliotekskataloger vilka innefattar Gunda, Libris samt olika stadsbiblioteks egna databaser i Malmö, Göteborg, Lysekil och Uddevalla. Vi har sökt litteratur och information via universitetsbibliotekets hemsida, där vi loggat in med våra studentidentifikationer för att få söktillgång i programmet GUPEA.

När det gäller sökandet av internationell litteratur har vi använt googles sökmonitor www.google.com för att finna uppslag på författare och skrifter inom samma kunskapsområde. Efter lyckad sökning har vi lånat diverse litteratur på Göteborgs universitets egna bibliotek för att vidare samla relevant information. Vi har också använt internetsöktjänsterna www.uppsatser.se samt www.avhandlingar.se för att försöka finna tidigare studier kring samma område. Också Nationalencyklopedin har använts. Sökord har kretsats kring; socialarbetare, socialtjänst, Individ- och Familjeomsorg, Rosengård, hemlösa barnfamiljer samt social worker, social services och coping.

4.7 Reliabilitet, Validitet, Generaliserbarhet

Reliabilitet inom forskning handlar om studiens tillförlitlighet. Begreppet härstammar från den kvantitativa forskningen och handlar om huruvida studien skulle kunna upprepas och om informanterna skulle svara på liknande sätt som då studien först gjordes (Kvale & Brinkmann, 2009). Dock ställer sig många forskare frågande till detta då den kvalitativa forskningen sker i mellanmännsliga sammanhang med subjektiva parter som påverkar varandra (Bryman, 2011). Thurén (2007) pratar om reliabilitet i relation till hur väl författarna har gjort observationerna och intervjuerna. Utifrån denna syn menar vi att studiens reliabilitet är hög då vi anser oss ha varit mycket noggranna. Dock måste här påpekas att vi är väl medvetna om att den reliabilitetsbeskrivning Svenning (2003) gör då han menar att graden av reliabilitet måste avgöras utifrån den kvalitativa forskningens exemplifierande inriktning samt att man måste se till människor som allt annat än statistiska, det vill säga att person som får samma fråga två gånger kan ge två olika svar. Detta leder till att studiens reliabilitet skulle kunna minska. Trost (2010) tar upp vikten av att forskare skall vara lyhörda. Genom att vi bandat intervjuerna samt varit två lyhörda personer anser vi att graden av reliabilitet hög.

I kvalitativ forskning handlar *Validitet* om huruvida forskaren eller forskarna har lyckats besvara det man haft som syfte att ta reda på (Kvale & Brinkmann, 2009). Kvale och Brinkmann (2009) påstår att validitetsbedömning är en viktig del av forskningsarbetet. Vi vill mena att studiens validitet ökar i och med att resultatet till övervägande del väl överensstämmer med den tidigare forskning man kan finna på området och således även den tidigare forskning vi valt att lyfta fram i denna studie. Vidare vill vi påpeka att resultaten vi funnit i denna studie inte kan generaliseras till andra sociala miljöer, även om dessa är givna liknande förutsättningar som den vi studerat (Bryman, 2011). Här skall dock noteras att organisationen på många plan är unik och så även den klientgrupp och dess sammansättning vilken socialarbetarna möter. Detta innebär vidare att en direkt generalisering är komplicerad att göra. Vad vi med detta anser är att studiens validitet kan anses som hög med grund i att resultatet av analysen starkt kan återkopplas till den tidigare forskning samt de teoretiska utgångspunkter vilka vi valt att presentera i Kapitel 2 samt 3.

Enligt Kvale och Brinkmann (2009) bör man med kvalitativa studier kunna utläsa om det går att dra generella slutsatser, det vill säga att se till begreppet *generaliserbarhet*. Vårt syfte med studien är dock inte att generella slutsatser skall kunna dras, utan fokus ligger istället på att exemplifiera och beskriva socialarbetarnas upplevelser och sätt att hantera arbetet med hemlösa barnfamiljer för att sedan kunna koppla detta till tidigare forskning samt teorier. Dalen (2007) håller för att kvalitativa studier inte har generaliserbarhet som något direkt mål.

4.8 Etiska överväganden

Kvale och Brinkmann (2009) betonar att all kvalitativ forskning genomsyras av etiska och moraliska ställningstaganden, vilket innefattar forskaren förhållningssätt till undersökningsspersonens integritet samt val av medel och målet med intervjun. Vidare poängterar även författarna att dessa reflektioner måste finnas eftersom att forskaren innehar en makt att benämna och kategorisera i sin studie (Kvale & Brinkman, 2009). Dessa etiska och moraliska överväganden kan kopplas till de forskningsetiska principer och riktlinjer Vetenskapsrådet menar är av största vikt i samband med all samhällsvetenskaplig och humanistisk forskning (Vetenskapsrådet, 2012).

Etikprövningslagen (Lag 2003:460) fastslår de etiska forskningskraven vilka innebär att det måste finnas ett krav på *samtycke från informanten* (SFS 2003:460,16§). Detta har vi bejakat genom den samtyckesblankett som skickats ut till samtliga informanter innan intervjuerna tagit plats och som samlades in före varje intervju påbörjades. Vidare finns ett *krav på information* där vi tydligt framställt vårt syfte för studien samt givit information kring metoder och den övergripande plan vi haft för projektet. Utifrån detta krav har de tänkta informanterna informerats om vad deras medverkan har för roll och relevans för studien samt att de när som helst kan avbryta deltagandet. Likaså har vi i det utskickade informationsbrevet betonat att alla insamlade uppgifter kommer att hanteras med respekt för den enskilde samt att vi som forskare förvarar allt empiriskt material på det sätt vilket ej tillåter obehöriga någon tillgång, detta utifrån det så kallade *konfidentialitetskravet* (Bryman, 2011). Att alla uppgifter kommer att hållas anonyma liksom namn, ålder och kön kan hänföras till det etiska kravet på konfidentialitet. Vi har fört en diskussion kring huruvida vi skall namnge stadsdel och myndighet i förhållande till konfidentialitetskravet. Vi har dock blivit ombedda av informanterna att namnge

såväl stadsdel som myndighet, då de har en önskan om att uppmärksamma deras arbetssituation i arbetet med hemlösa barnfamiljer. Detta skapar enligt oss en problematik kring anonymitetskravet då arbetsgruppen är liten var andra än de inom arbetsgruppen lätt skulle kunna koppla vilka socialarbetare som deltagit i studien. Inom arbetsgruppen tror vi även att en liknande problematik kan uppstå, var man skulle kunna härleda citat och åsikter till specifika individer, på grund av att vi kan förmoda att informanterna känner varandra väl. Här har vi gjort flera överväganden och med bakgrund i anonymitetskravet har vi bland annat redigerat om alla språkförbistringar samt dialektala skillnader för att neutralisera språket i resultatavsnittet. *Nyttjandekravet* har under hela forskningsprocessen funnits med i periferin då vi endast använt det insamlade materialet från intervjuerna för sammanställandet av resultat, alltså för forskningsändamål (Vetenskapsrådet, 2012).

4.9 Diskussion om metod

Det induktiva arbetssättet vi utgick från föll, enligt oss, väl ut genom den hermeneutiska ansats vi haft i studien. Genom att arbeta induktivt har vi initialt inte förankrat studien i en teoretisk grund, utan istället formulerat teori genom det insamlade materialet. Detta har skapat och möjliggjort en öppen dialog kring studiens syfte, frågeställningar och metod. För oss har det induktiva arbetssättet lett till att det genuina intresse vi upplevt varit en gemensam kunskapsförfrågan som rör informanterna. Under processens gång har vi ställts inför många val och prioriteringar, i och med detta har vi även påverkat vissa moment. Under intervjuerna har vi valt ut vissa teman, vilket naturligtvis innebär att vi valt bort andra, likaledes kan man förstå att de semistrukturerade intervjuerna även påverkas på samma vis. Vi som intervjuare har valt att ställa vissa följdfrågor och beroende på detta kan vi ha styrt samtalet till vissa ämnen och från andra. Det positiva med denna typ av intervju anser vi dock är att strukturen skapat större individuellt och personlighetsmässigt utrymme för informanten, därmed är vi nöjda med valet av att göra semistrukturerade intervjuer.

Då intervjuerna hölls efter att samtycke givits till användande av materialet och att intervjuerna utförts i lokaler vilka informanterna själva valt, skapades en behaglig samtalsmiljö där både vi som intervjuare och de intervjuade socialarbetarna utstrålade trygghet. Vi hade ögonkontakt med alla informanter och stämningen var, enligt oss, bekväm samtidigt som samtalen var genuint intressanta. Vårt val att bilda intervjuerna kändes självklart i och med att vi hade tillgång till modern och mycket tillförlitlig teknik. För att ytterligare försäkra oss om ett gott material förde en av intervjuerna lättare anteckningar under tiden. Då upplägget kring vem som höll i samtal och huruvida vi var en eller två såg olika ut, om och i så fall hur denna skillnad har påverkat informanterna eller resultatet är omöjligt att säga. Vi tror dock inte att detta faktum påverkat samtalssituationen mer än andra individuella omständigheter så som dagsform, individuell arbetsbelastning och tid på dagen. Detta påstår vi för att vi helt enkelt inte funnit några skillnader i resultatet. Intervjuernas tidslängd på omkring 1 timme upplevde vi resulterade i att vi uteslutande hann gå igenom de teman vi valt ut utan att stressa informanten. Vi hade dock vid några tillfällen gärna fördjupat samtalet genom att ställa fler följdfrågor.

Att helt bortse från sin förförståelse är naturligtvis svårt, speciellt då vi valt att studera ett ämne vi känner ett genuint intresse för. Den massmediala bilden av ett utsatt och

problemfyllt område har vi många gånger stött på och reflekterat kring både innan, men även under arbetets gång. Vi har sett denna bild som ensidig och har aktivt sökt andra röster och åsikter kring frågan. Att aktivt ha våra egna åsikter och ställningstaganden i åtanke har dock gjort att vi medvetandegjort de tendenser vi haft till egen påverkan under processens gång. Detta anser vi ha lett till att vi trots allt haft en stor öppenhet inför studieobjekt och resultat. Efter varje avslutad intervju har vi utvärderat varandras roll och insatser och även oss själva individuellt samt de teman vi baserat intervjuerna på. Vi har reflekterat kring vår egen subjektiva respektive objektiva ställning i förhållande till den mellanmänniska interaktionen, vilket vi tror utvecklat vår teknik, men dock inte lett till förändringar i teman eller frågor.

De svårigheter vi stött på under vägen har främst grundat sig i problem att hitta relevant och aktuell litteratur och tidigare forskning, vilket gjort att mer tid än planerat fått ägnas åt detta. Samma sak gällde den beräknade transkriberingstiden vilken Bryman (2011) säger vara runt 5-6 timmar per bandad timme. Flera intervjuer var dock mer tidskrävande då tonlägen och utfyllnadsord även skrevs ned. Just tid har varit något som vi genomgående anser påverkat många delar i vårt arbete. Vi har upplevt själva uppsatstiden som knapp och med mer tid hade vi önskat fördjupa oss ytterligare kring uppsatsens ämnesområde.

5. Resultat och Analys

I båda de separata resultat- och analysavsnitten kommer underrubriker finnas till läsarens förfogande. Rubrikerna är baserade på kategorier utifrån resultat- och analysprocessens uppstådda teman. Trots att varje kategori har sin egen benämning kommer information från en kategori kunna skönjas från en annan aspekt under en annan rubrik. Detta på grund av att vi ser informanternas utsagor ur ett helhetsperspektiv, där vi menar att varje relevant kategori måste förstås utifrån ett system, då dessa inte är fristående från varandra. Underrubrikerna i resultat respektive analysavsnittet har olika benämningar, men med tydliga likheter. Då resultat- och analysprocessen varit två skilda skeenden har olika fokus kring liknande teman uppstått, vilket lett till fler underrubriker i resultatavsnittet. Trots denna ojämna underrubrikfördelning löper en röd tråd kring samma teman genom hela kapitlet, dock med olika benämningar, struktur samt andra vinklar och i vissa fall har teman starkare betonats genom att de koncentrerats i analyskapitlets underrubriker.

5.1 Resultat

Vi kommer här nedan presentera resultatet i en löpande text. För att skapa en övergripande struktur och underlätta läsningen har vi valt att använda underrubriker utifrån de teman som informanterna berör. Underrubrikerna vi valt är i resultatet återkommande begrepp vilket gör att temana återkommer även under andra rubriker. Framträdande är i synnerhet upplevelser av *stress*, *upplevelser och strategier* i arbetet med hemlösa barnfamiljer, *hur socialarbetarna förhåller sig till klienterna*, informanternas upplevelser kring *arbetsgruppen* och *verksamhetens ledarskap*. Resultatet beskriver också *delegationsordningen*, känslor av *frustration* och

begränsningar, barnen berör i arbetet. Samarbete och samverkan med andra myndigheter tas upp och informanternas positiva arbetsupplevelser beskrivs. Samtliga teman går således även att härleda till arbetet med hemlösa barnfamiljer.

5.1.1 Upplevelser av stress

De informanter vi talat med har alla benämnt sina arbeten som stressiga, de flesta upplever att de ofta har svårt att få tiden att räcka till. Socialarbetarna erfar många gånger att arbetsbördan är hög och att det nästan alltid finns något som måste prioriteras bort, många gånger nämns här dokumentationen. Informant X svarar på frågan kring om personen upplever sitt arbete som stressigt:

Ja, jag tycker att det är stressigt. Dels finns det ju mycket att göra och för mig tar den administrativa delen mycket tid. Att göra hembesök och träffa klienter och så tar ju tid, men det prioriterar ju sig självt. Allt det där måste ju naturligtvis dokumenteras och det är ju en hel del och i den bästa av världar skulle det ju ske samtidigt, men det blir efter. Jag tror det är olika för olika personer men jag kan personligen bli stressad av att det alltid skall skrivas, det är alltid något bistånd som ligger efter... men det handlar ju också om rättssäkerheten, vikten att dokumentera och att ha det i ordning. För mig är det största stressmomentet, inte själva mötena, utan allt runt om.

Informant C berättar om en stressig period:

När det händer mycket i ärende och resursbristen vad gäller arbetskraft blir mycket synlig. Sedan kan det ju vara någon period då alla klienter liksom ballar ur, att någon missköter sitt boende så att hyresvärden måste kontaktas för ett gemensamt möte. Sådant tar tid! [suck] Det är just när det lagras som jag känner att nu har jag den här högen med anteckningar som jag inte har kunnat föra in i datorn, och jag har inte ens skrivit när jag besökte honom förra månaden, så att då känns det jobbigt eftersom att man tullar på ens egna arbetsuppgifter. Men det är ju så, man måste ju alltid prioritera! Det som är akut det är akut och det får man ta. Då får det andra stå tillbaka även om det också är viktigt.

Informant K uttrycker inte lika starkt som sina kollegor upplevelser av stress och uppgivenhet, men att det administrativa arbetet stjälar tid som borde läggas på mötena mellan klient och socialarbetare för att skapa en närmare förståelse och närhet från bådas håll instäms det i:

Man skulle ha en bostadsbank, någon som kan hålla på med bokningssamtal och matchning. Det tar så mycket tid att hålla på med dessa uppgifter som skulle kunna läggas på annat.

Informant B beskriver att humöret blir sämre när arbetet är stressigt. Dock lämnar informanten arbetet och den stress det bringar kvar på arbetsplatsen efter att denne stängt dörren och gått för dagen. Övertid liksom ältande går bort, men att man är mentalt trött det poängterar personen. Det har hänt när det varit som mest påfrestande att informanten inte behärskat sitt sociala liv utanför arbetet då orken inte fanns till för sociala kontakter och fritidsaktiviteter. Informanten säger dock att tankar kring själva arbetet aldrig tagits med hem och att detta beror på den egna personligheten. Att aktivt låta bli att tänka på det är informantens strategi, vilket personen anser fungera bra. Informant X försöker släppa arbetet när denne kommer hem, men kan ibland drömma om sina ärenden och tänka på dem under helgen med magont. Glömska tas upp av informanter C som också säger att koncentrationen blir sämre. Informanten säger att

man i perioder blir isolerad. Informant A grubblar inte utan menar att man kanske tänker lite extra på stressen, men att det inte påverkar sömn eller den privata sfären. Informant Y tycker inte att det finns tid till att tänka på arbetsbördan när man kommer hem. Informanten säger:

Jag tror inte jag hinner tänka på det så mycket privat faktiskt om jag ska vara ärlig. Inte mer än att jag märker att när man är ute och rör sig eller ute och reser så har man ju en socialarbeters ögon, man iakttar. Det är ju ett intresse man har så att säga. Man gör sådana noteringar, så sätt följer det ju en hela tiden. Men det tror jag är samma för andra yrkeskategorier också.... Det finns nog en ständig reflektion för så fungerar hjärnan ju. Man delar ju inte upp och säger att nu får du inte tänka på detta på arbetstid och vice versa.

5.1.2 Upplevelser och strategier i klientarbetet

Eftersom målgruppen är vuxna ligger också huvudansvaret på klienten och det är ju de som på det hela till största delen skall lösa sina problem. Vad som genomgående i alla intervjuer tas upp är att man alltid försöker bolla tillbaka problemet till den enskilda, det är denne som äger problemet. Informant Z säger:

Vi kan inte sitta och fånga upp klientens problem och lösa dem, för det kan vi inte. De är självbestämmande individer som själva kan fixa och ordna, de är ju inte mindre vetande för att de är här.

Informanterna erkänner att det är mer i regel än undantag som de rycker in och fixar sådant som klienterna själva är kapabla till även om de vet att de borde agera tvärtemot. Detta tror de beror på en välvillighet hos individen att kunna stötta och hjälpa. Att man går in i den professionella rollen och vill visa att man kan och är där för att hjälpa.

Alla de socialarbetare vi talat med berättar om resursbristen de möter i arbetet med hemlösa barnfamiljer. Det faktum att de faktiskt inte har några lägenheter att förmedla till de som söker bostad i området, och känslan av att de många gånger agerar bostadsförmedlare istället för socialarbetare tar energi. Man upplever att det många gånger handlar om strukturella orsaker kring varför barnfamiljer inte har någonstans att bo, det finns då inga bakomliggande sociala problem. Ofta pratar man också om olika typer av svårigheter klienterna möter utöver boendesituationen och likaså den allmänna bristen på resurser socialarbetarna jobbar under i Rosengård. Informant B berättar:

Eftersom det är en sådan fattigdom så tillåter man det på något vis, eller tillåter gör man ju inte, man vad skall man göra? Ett stort problem här är undernäring hos barn, att de inte får mat. Hade det hänt någon annanstans hade det blivit liv kring det, då hade man sett till att det ordnade sig. Men det gör man inte här. Så det är olika livsvillkor och det har ju med budget och politisk styrning att göra. Men hade ett sådant barn bott i till exempel Limhamn och gått i skola där så hade ju det barnet fått helt andra förutsättningar oavsett vad föräldrarna kan eller inte. Det är ju resurser, socialtjänsten har inte resurser eller pengar att ta hand om det.

Informant Y lyfter även fram att hemlösheten kan bero på klientens egna tillkortakommanden eller personlighet. Att analfabeter som varit här en kortare tid skall förstå hur systemet fungerar och ingå i ett samtal som de förstår är en omöjlighet. Också psykisk ohälsa eller klienternas gamla seder och bruk vilka de tar med sig kan hindra familjen att kunna söka boende aktivt på egen hand och senare kunna platsa in i det boende de sedan placerats i då de kan upplevas som stökiga eller normbrytande.

Informant C säger:

Det kan ju vara en viss oförmåga att klara av eget boende som leder till att familjen hamnar i hemlöshet. Sedan finns det ju tendenser på att folk vill bo här i Rosengård och väljer att lämna boenden på andra ställen i Sverige. De kan ha haft fast boende, kanske en lägenhet i Växjö och så säger de upp den för att flytta hit för att bo hos någon, och efter ett halvår fungerar inte det och då kommer de hit och vill ha en lägenhet av oss.

Informant C reflekterar vidare om varför vissa hemlösa barnfamiljer väljer att flytta till en plats där utbudet av hjälpinsatser inte motsvarar det bostads- och hjälpbehov dessa familjer besitter. Informanten tänker stundtals på detta dilemma:

Jag personligen har svårt att tänka och sätta mig in varför man väljer att flytta till ett ställe där man vet att det inte går att få en bostad. Det kan ju vara något de förtränger då de tänker att det löser sig, det ordnar sig nog. Så det finns ju en medveten handling att komma hit, men jag tror inte att man väljer hemlösheten på det sättet.

Samtliga informanter lyfter under intervjuerna fram hur de försöker hantera klienternas bristande kunskap vad gäller de insatser som socialtjänsten kan erbjuda samt hur bostadssystemet faktiskt ser ut. Informant Z berättar:

Professionellt sett så försöker jag att tydliggöra för den hemlösa familjen att vi har det här och det här kan du förvänta dig att få hjälp med. Det här har vi inte och så stryker man över det med ett stort kryss. Vi behöver inte lägga tid på sådant som inte finns. Man arbetar fram pedagogiska strategier för att nå fram och skapa förståelse. Man lär sig med tiden hur man skall tackla det för att lägga fram informationen så tydligt som möjligt, och självklart så respektfullt som möjligt!

Vidare fortsätter diskussionen angående vad som kan försvåra samtalet mellan dem som socialarbetare och klienten då de försöker vara tydliga. Eftersom de möter klienter från alla delar av världen så måste språkbarriärerna bejakas. Här betonas att tolkar ibland kan försvåra arbetet för socialarbetarna. Tolk är deras främsta arbetsverktyg, och när tolken kanske är mindre bra eller om tolk inte finns på klientens språk, då måste socialarbetarens information omdefinieras så att det någorlunda kan sättas i relation till vad som är syftet med samtalet. Här mister ofta meningen sin rätta betydelse.

Informant Z exemplifierar:

Det är svårt att förklara för dem hur vi faktiskt arbetar och vad vi har för resurser när de inte förstår. Jag brukar försöka rikta och berätta och förklara. Det är nog svårt för dem att förstå utifrån deras situation, deras liv är som jäkligast just nu. Och utifrån mitt professionella perspektiv som ser det utifrån: Ja ditt liv är som jäkligast nu och de andra femtio klienternas också.

Informant K fortsätter att tala om hur hon upplever mötet med klienter som inte förstår varför socialtjänsten inte har fler lägenheter när de säger att grannen har fått lägenhet och då borde de också få en, här och nu. Den största gruppen som informanten möter har av olika anledningar tackat nej till flyktningmottagning, migrationsverkets erbjudande om förlägningsplats, och i denna situation upplever informanten det jättesvårt att förklara att det kan finnas en bostad, men att de inte kan trolla fram den just nu. Likaså upplever informanten det svårt när resurserna och behov inte alls överensstämmer. Det är mycket klienter som bor på hotell av låg standard och informanten berättar att det inte känns bra

när man placerar en familj på ett ställe som kanske inte är ett jättebra alternativ. Informanterna tycker att det känns bättre när de till exempel kan placera på socialtjänstens egna boenden där de har mer översikt och där det är bättre standard. Informant K tycker att det kan vara svårt att se hur familjerna lider, speciellt när man ser hur jobbigt de tycker att det är om de har haft en bra ekonomi innan. Informant Y håller med om att bostadsbristen är ett faktum, men menar också att de hemlösa barnfamiljerna faktiskt är en prioriterad grupp:

Jag tycker att våra tilldelade resurser bemöter behovet för de hemlösa barnfamiljerna eftersom att de får hjälp med tak överhuvudtaget. Barnfamiljer måste ju prioriteras... Det är ju barnperspektivet som kastar sitt sken hela tiden över arbetet, så de får ju alltid tak över huvudet och det är ju det vi är skyldiga att ge.

Informanten tror dock inte att klienterna oftast upplever att behoven är tillgodosedda. Informanten har klienter som blir djupt olyckliga varenda gång de ska flytta. De vill inte bo på vandrarhem för de tycker att hela deras liv förstörs. De vill verkligen inte flytta. Informanten tror att det förmodligen är andra problem som ligger till grund för de här känslorna och det är något de i yrket måste vara medvetna om när de bemöter klienterna. Informanten fortsätter att berätta att man försöker vara nyfiken på klienterna för att få en helhetsbild. Informanten menar att det inte bara är materiella behov som uttrycks utan att de känslomässiga behoven starkt kan skönjas. För att bemöta de känslomässiga uttrycken används en strategi där man bekräftar behovet samt bekräftar vad de säger. Informant Y säger:

Det jag upplever som starkt negativt i arbetet är när människor är bortom all räddning. Eller när de har starka mentala spärrar. Det gäller att bryta det. Jag hanterat det genom att tänka att det här är en process, sedan får man använda sin fantasi och anpassa den egna strategin utifrån klienten.

5.1.3 Förhållningssätt till klienterna

Att hemlösa barnfamiljer liksom andra hemlösa skall erbjudas en skälig levnadsnivå och att socialtjänsten skall hjälpa till med detta verkar vara allmänt känt. Vad detta betyder i realiteten och att det inte finns några lägenheter, inte ens för barnfamiljer, kommer för många klienter som en överraskning. Flera av de socialarbetare vi talat med berättar om att klienter reagerar med ångest, frustration, men även med aggressivitet vilket socialarbetarna upplever som jobbigt. Informant Z berättar att det kan vara jättejobbigt när det är till exempel en barnfamilj där man känner, verkligen känner föräldrarnas maktlöshet. Informanten säger:

Alltså jag har träffat många familjer som formligen skriker och gråter ut ångest och menar på "hade vi vetat det här så hade vi aldrig kommit till Sverige"... Och det kan jag förstå. Det är inte humant någonstans!... Jag tror att problemet ligger i att Sverige har agerat lite felaktigt då vi släppt in för mycket människor på falska förhoppningar.

Informant Y instämmer:

När jag möter klienten uttrycks många förväntningar. Hela livet ibland. Jättemycket ångest från många år tillbaka som du får på dig. De har väldigt höga förväntningar på oss som inte är realistiska.

Informant Y fortsätter diskussionen om den ångest vilken läggs på dem som socialarbetare och tar upp att det inte enbart är klientens ångest som stationeras på deras

bord, utan också oro och uppgivenhet från andra myndigheter och verksamheter. Informanten berättar om de personer som arbetskollegorna kallar för tjänstemännen i omvärlden. De kan ringa med en stark ångest och förklara att de står där med eleven som inte har någonstans att bo framför sig. Så att ångesten för dem kan bero på att de inte vet hur de ska ta sig an problemet. För att bemöta denna ångest och handskas med situationen säger Informant Y att man måste låta utredningen ha sin gång för att bena ut vad det är för behov och vad det är för hjälp vi här kan erbjuda. Informanten betonar att de själva måste bli bättre på att få ut information mer med jämna mellanrum om vilka de är, hur de jobbar och vilka insatser som står till buds. En bättre kommunikation mellan instanser hade varit önskvärt. Informant F försöker handskas med den utomstående ångest som stöts på genom att hantera situationerna professionellt så att man inte tar med sig hem en tung ryggsäck när arbetsdagen är slut.

Många informanter menar att kollegor som jobbat i andra kommuner och stadsdelar inte kunnat förstå hur slitsamt arbetet är här och hur stor gruppen hemlösa barnfamiljer är förrän de själva arbetar på arenan. Informant B exemplifierar resonemanget angående den ångest som lämpas över på socialarbetarna:

Det är nog några möten, det är ju framför allt med pappor där det kan gå till personangrepp ”nej men du är ju rasist och du vill inte ge oss detta och detta, våra kompisar fick det här och kan du inte ordna det. Det är väl din jävla arbetsuppgift och de skall ringa chefen”... och det är ju inte en utan det kan ju vara ganska många sådan möten faktiskt.

Här byggs frustrationen upp när socialarbetarna möter klienter som verkar vara allt annat än samarbetsvilliga. Med repliker som ”ordna det då”, ”det är ditt jobb”, då måste man vara professionell och lugna ned sig inombords. Informant B ger ett exempel på hur tankegångarna ter sig när klienterna blir arga och tjatiga eller går till personangrepp:

Men flytta dit då vill man ju säga, men så kan man ju inte sitta och va heller... så det är jätteslitigt när man har mycket hemlösa barnfamiljer, det är det!

När vi frågar samma informant om hur denne hanterar dessa personangrepp svarar informanten att det inte berör, utan att denne förehåller sig ganska likgiltigt. Dock poängterar personen, att även om man inte tar åt sig som person så tar det energi och sliter på en, speciellt när man inte kan ge tillbaka med samma mynt, för man måste vara professionell och då är det bara att avsluta mötet, för sedan skall du träffa samma klienter igen nästa vecka och sedan igen och igen, för dessa klienter är kanske dina i fem år. Det är något som informanten upplever som mycket jobbigt. Vissa informanter nämner att somliga ärenden faktiskt går på rutin och då behövs det alltså ingen vidare reflektion eller strategi för att bearbeta upplevelserna. De socialarbetare vilka har arbetat en längre tid säger att trots att det är tungt är de vana, de upplever att de har mer distans till sitt arbete.

5.1.4 Arbetsgruppen

Arbetsplatsen har en utarbetat strategi för att hantera upplevelser i arbetet. Informanterna är alla mycket tydliga med att de har tillgång till både ärendehandledning då man bokar in en tid hos cheferna för specifik rådgivning kring ett ärende samt coachande samtal då man har kollegial handledning på en grupp omkring fyra personer. Huvudsakligen omnämns dessa samtalsformer i positiva ordalag. Informanterna menar också att alla dörrar i regel står öppna på arbetsplatsen. Informant Z känner sig fri att när

som tala med cheferna eller dimpa ner hos sina kollegor för att spy ur sig och få tycka ”idioter” eller bara få lufta känslorna och erkänna att situationer är jobbiga. Informanten härleder upplevelse av ett öppet arbetsklimat till sin egen personlighet, då informanten menar att denne själv har en öppen kommunikation utan rädsla för att konflikter kan uppstå. En positiv bild målas alltså upp av ett öppet arbetsklimat, däremot går åsikterna isär när det handlar om själva diskussionsutrymmet inom arbetsgruppen. Även positiva upplevelser kan vara härligt att få prata av sig med kollegorna menar informanten. De flesta tycker det är lätt att prata med både kollegor och chefer, men en underton av att det finns vissa hinder, så som tidsbrist, är ofta med i resonemanget. Informant C resonerar kring att man kanske inte vänder sig till en kollega som man märker är stressad om man själv behöver råd. Informanten menar att stressen kan sprida sig ganska lätt, som en löpeld. Att när någon är uppe i varv då blir man själv stressad fast att man kanske inte är det, det blir helt enkelt en stressig miljö. En önskan om mer tid för reflektion och eftertanke är något som samtliga efterfrågar. Informant A framhåller att det inte direkt finns några återhämtningsperioder. Att arbetsplatsen är stressig och att många känner av detta pratas det mycket om under intervjuerna. Likaså pratas det om att ”taket för diskussioner och samtal varit ganska lågt”, men att man jobbar på att höja det och att det faktiskt blivit betydligt bättre. Informant X berättar:

Jag tycker inte det är svårt att gå till varandra och prata. För mig är det enkelt, samma sak men ärendehandlingen, man kan bara boka en tid... eller bara sticka in huvudet för det finns möjlighet till det. Jag tar mig den friheten, det är så jag är som person!

Informant F belyser en annan sida av samtalsutrymmet:

Jag tror inte alla upplever det som en sådär bra kommunikation, utan det är nog mer jag som har det. Jag är ju mer öppen som person, jag har inga problem att prata med cheferna men jag vet att det finns andra som har det. Det var ju värre innan, men det är inte så öppet och tillåtande just nu. Men det sker ju hela tiden förbättringar i arbetsgruppen och så.

Det finns nog utrymme för åsikter men de kan väldigt lätt tryckas ner, men det blir bättre med det med. Förr var det verkligen så, nu kan man prata mer.

Informant B resonerar på liknande sätt som föregående talare:

Jag tror att det är väldigt uppdelat, några går och pratar med varandra, och några andra går och pratar med varandra, men man går inte till alla och pratar. Det är nog lite personkemi. När jag började jobba här så var vi samma arbetsgrupp och nu de senaste två åren har det varit en stor omsättning och det gör ju också sitt till, negativt då.

Informant Y anser att det är ett öppet arbetsklimat inom gruppen, men att informanten hört att vissa inte uppfattar det på samma sätt. Informanten upplever att de pratar mycket med varandra och att det är mycket möten, men att man inte får glömma att arbetet också bedrivs mycket enskilt. Informanten menar:

Det är ju mycket ensamjobb också, man sitter mycket inne på sitt eget rum och har sina egna utredningar och man håller på och fixar och donar med dem. Jag tycker inte att det blir så mycket tid att springa runt och prata. Sedan är det ju viktigt att man gör det också kan jag tycka för att diskutera, att man håller det här med skälig levnadsnivå levande så att man jobbar på ett likriktat sätt och så.

5.1.5 Ledarskap

En stark chef är något som informanterna ser som oerhört viktigt. De menar att betydelsen av att få hjälp från sin chef med att strukturera och prioritera tar udden av stressen när det är som värst. Övervägande upplever informanterna att verksamhetens ledare är bra och lättillgängliga för öppen diskussion. Informant A berättar om kommunikationen med cheferna:

Jo, det går bra att prata med sektionscheferna och coachande handledningen, då kan man få idéer eller hjälp i situationer. Handledningen i övrigt tycker jag är bra, men då handlar det ju om oss som grupp.

Samma informant spinner vidare på en positiv bild av arbetsgruppen och relation till ledarna. Informanten upplever att det är högt i tak och alltid lätt att gå in till någon kollega och prata av sig om så behövs. Informant B anser sig kunna ventilerat något som varit svårt eller upplevt varit jobbigt, men dock i förhållande till vem av kollegorna man vänder sig till. Informanten betonar att det kan te sig problematiskt om den man vänder sig till har en annan typ av förståelse eller ett annat ingångssätt till klienten. Då finns ingen förståelse och det blir ett hinder i sig. Informanten beskriver en god relation med chefen som för informanten är av största vikt för att kunna komma framåt i arbetet. Informanten säger:

Jag gillar när man kan vara saklig när man kan vara lite ironisk när man kan ha lite humor och hur skall man säga... att det alltid finns tid att komma in om det skulle vara något och att man alltid får hjälp att komma vidare. Chefen är väldigt lösningsfokuserad och väldigt rapp. Jag gillar det, för mig blir det bra.. en bra kommunikation och jag kan diskutera väldigt bra med chefen.

5.1.6 Delegationsordning

När informanterna samtalar dyker ofta yttrande angående frustration kring organisationens uppbyggnad upp samt funderingar kring delegationsordningen. Socialarbetarna beslutar inte själva kring vissa bistånd, detta kan till exempel handla om vilken klient som är i störst behov av ett visst boende. Här är det sektionscheferna som har det avgörande ordet och det är ett återkommande ämne under intervjuerna. Socialarbetarna uttrycker olika åsikter kring delegationsordningen där vissa upplever det som lite av ett hinder samtidigt som andra tycker att det är enbart positivt. Informant A framhåller båda sidorna av resonemanget:

Om något skulle vara svårt eller jobbigt eller så, då dryftar man ju det med arbetsledningen för vi har inte delegationer på det sättet att vi kan bestämma och avgöra om en placering skall ske och så. Vilket i vissa fall kan vara skönt också för det är ju deras beslut egentligen.

Vidare fördjupar informant A sitt resonemang kring hur denne upplever delegeringsordningen:

Det är både bra och dåligt om man tänker på sin egen del. För någonstans kan man ju döda eller förminska kunskapen eller efterforskande att komma vidare till egna lösningar för det blir ofta lite fyrkantigare om man pratar med sektionschefen och det handlar om pengar och sånt. Sen är det ju svårt också för att om alla skulle ha delegation skulle vi sitta med lite pengar var och då skulle det ju bli väldigt konstigt spritt och svårt och hantera. Men ansvaret läggs över på sektionschefen så ibland om det blir problem så kan

det vara skönt för det är inte jag, det blir en distans där. Är det så att du inte är nöjd som klient kan du vända dig till sektionschefen.

5.1.7 Frustration och begränsningar

Just resursbristen och det faktum att man som socialarbetare inte alltid kan erbjuda bra lösningar för de hemlösa barnfamiljerna är återkommande i alla samtal. Hur man talar om problemet skiljer sig lite från informant till informant, men ett begrepp och en känsla som alla starkt berört i sammanhanget är *frustration*. Informant C berättar:

Det är ju frustrerande, det är det ju! För man ser ju att behoven finns och att de inte går att möta. Man kan ju bara förstå hur frustrerande det är för klienterna om det känns så frustrerande för oss. Det känns frustrerande att försöka förmedla att vi inte har lägenheter till familjen, faktiskt!

Informanterna håller gemensamt för att de inte har makten att påverka samt utforma arbetet med hemlösa barnfamiljer på en högre nivå. Utrymme för att konstatera att situationen finns, men att påverka tycks ingen av dem känna att de kan. Informant B berättar över sin frustration över att ha en såpass begränsad möjlighet att kunna påverka:

Jag kan inte bygga bostäder, jag kan inte se till att barnen får vad de behöver. Jag kan ju bara försöka acceptera ovärdiga lösningar som värdiga för annars hade de inte haft någonstans alls att bo. Jag kan inte tvinga folk att flytta dit det finns bostäder för det får de själva välja. De får välja detta, ofta är det konsekvenser de inte vet något om. De kanske inte har någon kunskap om vad som finns, de kanske är analfabeter, hur skall de veta vad som finns här då? De som har en hög utbildning kommer ju inte acceptera lösningen, de kommer lösa situationen på ett annat sätt för de har ju andra resurser. Så det är yttre resurser men även inre resurser såklart.. och jag har svårt att hantera det.

Informant F har ett liknande resonemang:

Nja, ibland kan man kanske inte kalla det skälig levnadsnivå. Det brister ju, det är så fullt på vandrarhemmen här i Malmö, det finns inte plats för barnfamiljer att vara där heller. Då blir det ju oftast på hotell och det är ju inte en bra lösning, de kan vara i dåligt skick och man kan inte laga mat och så. Men det är ju en bra lösning om man ser till att ha tak över huvudet. Någonstans att sova, man kan stänga och låsa om sig. Men det finns ju inte matlagingsmöjligheter och är det barnfamiljer måste det ju finnas för att det skall vara tillräckligt bra. Men är det fullt så ser man det ju som att hotell är bättre än gatan.

Även den mediala bilden som ges av socialtjänsten i Rosengård påverkar informanterna negativt. Informant K berättar att de i arbetsgruppen talar om frustrationen över hur massmedia målar upp socialtjänsten. Informanten känner sig upprörd, dels över att det som de gör bra sällan lyfts fram och dels för att organisationsstrukturen ser ut som den gör. Informant B säger att de inte längre hinner prata om det lika mycket för de har så mycket att göra. Informanten berättar om en tuff period för omkring tre- fyra år sedan när det stod många barnfamiljer utanför kontoret med resväskor, som precis kommit från flygplatsen. Informanten berättar hur svår situationen var att hantera, då det inte fanns några vandrarhem för placering. Då gick diskussionerna heta; va fan skall vi göra, och hur skall vi lösa det här, bara inte media får reda på det. Informant B fortsätter tala om att de alltid måste tänka på att de är en myndighet, som ständigt blir granskade, och där kommer mycket rädslor in från socialarbetarnas sidor. Det spelar ingen roll om det är strukturella orsaker som gör att familjerna hamnar i situationen, oavsett är det socialarbetarna och tjänstemännen som får försöka hantera det. Några av informanterna

upplever att den mediala rädslan också kan finnas hos cheferna då negativa rubriker kan skapa missförstånd. Socialtjänsten blir beroende av hur media vinklar debatten och de önskar att journalisterna kunde lyfta upp resursbristen för debatt snarare än att vinkla problemet på enskilda tjänstemän. Två informanter sätter detta i samband med den dåliga löneutvecklingen, då de tror att deras låga löner inte kommer att stiga, vilket de upplever som icke motiverande.

5.1.8 Barnen berör

Att jobba med denna typ av klienter i relation till resursbrist och de strukturella problem socialarbetarna belyst upplever alla påverkar dem. En del av socialarbetarna beskriver det som mycket jobbigt samtidigt som andra inte på samma sätt upplever det beröra dem lika starkt, men att det inverkar mer eller mindre på hur kvalitativt arbetet blir, det är de alla överens om.

Informant C berättar om hur denne personligen upplever arbetet med hemlösa barnfamiljer i förhållande till boendelösningar som inte ses som optimala:

Det är ju klart man blir berörd. Det är ofta barnen man tänker på, om hur de far illa i detta, för det gör de ju ofta. Det märker man när man gör ett besök på ett hotell där barnen är understimulerade. Men sedan är det ju också ett ansvar man har som förälder.

Informant C fortsätter resonemanget kring upplevelser i arbetet som berör:

Det berör ju mig att se barn som inte har någonstans att kalla hemma. När man varit på besök på ett hotell och man kan se hur dåligt barnen mår. Det berör jättemycket, och det följer ju med. Någonstans får jag en känsla av hur deras förutsättningar ser ut, och den bilden är inte positiv.

Informant Z tycker också att situationer som gäller barn är det som berör mest och som är svårast att släppa när arbetsdagen når sitt slut:

Jag blir väldigt upprörd när barnen far illa. Det är frustrerande! Framförallt när föräldrarna sätter sitt eget bästa framför barnens, det provocerar mig. Jag tycker att det är väldigt väldigt ledsamt när man kommer på besök på ett vandrarhem och ser två små barn på golvet som leker med en bit papper kanske. Det finns inga leksaker och inget utrymme för lek, de bara är. Det gör ont, det gör det. De vuxna är också i en utsatt situation men de har ändå valmöjligheter, vi har alltid olika vägar att gå och vi väljer själva, barnen gör inte det!

Informant B framhåller också upplevelsen av att barnen är de som är mest utsatta:

Man önskar sig är att alla familjer skall ha en dräglig tillvaro där framförallt att barnen skall få en möjlighet att få en bra start. En önskan om att barnen till exempel inte skall behöva vara tolkar, att barnen inte skall behöva ta hand om sina föräldrar. För att det ska bli så måste det ju hända en massa saker i till exempel samarbetet med skola och arbetsförmedling och sådana samarbeten finns ju inte. Så det är ett hinder i arbetet med hemlösa barnfamiljer.

Informant B berör även ett större perspektiv:

Bostadsmarknaden är ett problem och även det att Sverige har byggt upp ett system där man gör människor direkt beroende av bidrag utan att ställa några som helst motkrav. Sen är det ju det att du aldrig kan lösa det. Sen eftersom man nästan alltid jobbar med en tolk

blir det väldigt sällan en bra relation.....Genom att ha ett sådant här system så gör man folk till offer och det tror jag inte är bra för vårt samhälle.

5.1.9 Samarbete och samverkan

Vad samtliga informanter understryker hindrar dem i arbetet med hemlösa barnfamiljer är bristen på samarbete och samverkan mellan myndigheter och andra instanser så som polis, psykiatri, kuratorer och andra instanser inom socialtjänsten. När felaktig eller bristande information finns kring och mellan berörda myndigheter upplever informanterna det som irriterande och tidskrävande. Det är framförallt en brist i kunskapen hos Migrationsverket om vad socialtjänsten faktiskt gör som informanterna upplever borde bli bättre. Informant K är frustrerad över Migrationsverket och vill att flyktmottagningen fungerar bättre. Personen berättar att det i nuläget finns olika restriktioner. Informanten säger:

Det är dålig kommunikation mellan instanser. Kommunerna gör det svårt, staten verkar inte ha informerat vart flyktingarna skall hamna. Man vänder sig istället till sina landsmän när man inte vågar lite på myndigheterna.

Informant Z upplever också att kommunikationen med Migrationsverket brister:

Jag upplever att Migrationsverket kanske inte är så tydliga med var klienterna ska bo, för när man kommer via dem blir man kommunplacerad, och det blir man ju utifrån att där finns jobb och där finns det utbildning och boende. För när någon kommer och säger att jag kan på den här adressen så säger Migrationsverket ”ja visst”, och så flyttar familjerna in där. Och efter en vecka så säger den de fått köpa adressen av eller fått skriva sig hos att ”nej här kan ni inte bo längre”. Ja, då sitter de här i väntrummet med resväskan och vill ha bostad. Det blir jättetokigt.... Det borde kanske vara något tillägg i lagstiftningen och på något sätt att har man skrivit sig på en adress, ja då har man faktiskt ansvaret för åtminstone i ett år att den människan får bo kvar där till de ordnat boende på egen hand.

De berättar att de har nätverksmöten ibland, speciellt om det rör barn och om då ett samarbete med Barn- och Ungdom behövs. Samtliga informanter upplever att nätverksmötena fungerar bra och hade gärna sett fler liknande samarbeten med myndigheter. De alla instämmer att det är idiotiskt att olika tjänstemän på olika verksamheter arbetar med samma ärenden. Informant F skrattar till när personen svarar på frågan om hur informanten ser på sitt jobb:

Som något som aldrig tar slut. Jag ser väl det som något som aldrig tar slut men som skulle kunna jobbas med på andra sätt, men hur vet jag inte. Med socialt arbete över huvudtaget, det är styrt av så strukturella saker hela tiden, det är ju myndighetsutövning så man har ju sitt regelverk och ramar.. men att det är så politikerstyrt, att man inte kan arbeta så socialt som man kanske tänkt sig under utbildningen. Sedan borde man ha ett bättre samarbete mellan instanserna.

5.1.10 Positiva upplevelser i arbetet med hemlösa barnfamiljer

Trots att informanterna ofta återkommer till vad som är stressande och krävande i arbetet med hemlösa barnfamiljer lyfter de flesta även fram positiva sidor av jobbet. Majoriteten av informanterna talar om de gånger man kan se en positiv förändring hos en klient vad gäller boendesituationen eller de tillfällen klienterna utvecklas på andra plan, exempelvis vad gäller kunskaper i det svenska språket. Dessa förändringar beskrivs av socialarbetarna som positivt och givande. Oavsett hur många ärenden som

brister eller inte fungerar uttrycker många informanter tydligt, att den gången deras arbete verkligen genererar något positivt, den gången väger över allt annat. Många gånger lyfter även socialarbetarna fram att det känns positivt att kunna förmedla information och kunskap till klienterna på ett sådant sätt att de förstår och kan ha möjlighet att handla utifrån denna nya kunskap. Informant Z påpekar att de gånger man får följa en klient som lyckas få ett lägenhetskontrakt känns det mycket positivt och glädjande. Man har fått följa med klienten hela resan från hemlös tills dess att denne har eget kontrakt på en lägenhet och det ger kraft och energi. Informant A berättar:

Det känns väldigt givande när de tar tillfället i akt, när de ser hjälpen som vi kan ge lite som ett andrum där de sedan orkar komma vidare med sina liv, vad gäller allt från skola och barnomsorg till att söka boende på egen hand. När man känner att de verkligen har förståelse för hur det fungerar och verkligen lägger ner sin energi på att ta sig vidare. När de ser det som ett andrum och komma vidare och lyckas, det är ofta då de lyckas komma vidare med. Så det är tacksamt för mig, när de har nyttjat situationen på bästa sätt och de kommer vidare både psykiskt och fysiskt.

Informant Z håller med resonemanget och säger:

De ger väldigt mycket privat, att i yrket möta dessa klienter när man kan komma igenom med minsta lilla information som gör något i deras liv, en förändring.

Informant Y instämmer och berättar att hon inte skulle kunna tänka sig att arbeta med något som inte är människorelaterat. Informanten säger:

Det är att jag tycker att jag får gjort saker av värde. Det är ju värt något! Om jag skulle vara försäljare av kopieringsmaskiner och försöka stå och tala om varför just den här kopieringsmaskinen skulle vara den bästa, nej då tycker jag att det här är mer värt.

5.2 Analys

I analysavsnittet kommer resultatet att sättas i relation till tidigare kunskapsläge samt teorier. Huvudteman introduceras nedan och handlar om *arbetsrelaterad stress*, vikten av en *god klientrelation* för att vara tillfreds med sitt arbete, hur informanterna hanterar *förhållandet mellan den professionella socialarbetarrollen och rollen som privatperson*, hur de upplever att *organisationen och den strukturella utformningen* påverkar deras arbete samt vilka *strategier* de använder för att hantera upplevelserna i arbetet med hemlösa barnfamiljer. Kategorierna presenteras i form av fem underrubriker, skapade för att analysen på bästa sätt skall bli lättöverskådlig.

5.2.1 Arbetsrelaterad stress

Resultatet av vår genomförda studie påvisar att en majoritet av de informanter vi talat med upplever sitt arbete som stressigt eller mycket stressigt. Man framhåller här tidsbrist tillika resursbrist som hinder för att utföra arbetets olika moment på ett fullgott sätt. Törnqvist (2004) beskriver i rapporten *Mellan relation och resultat- utvärdering och kunskapsbildning på socialkontor* två olika typer av socialt arbete varav den ena benämns som det socialt administrativa arbetet, vilket bland annat innefattar dokumentation och det andra som det goda sociala arbetet, vilket innefattar

relationsbaserat förändringsarbete. Informantgruppen vi intervjuat berör återkommande dessa två beskrivningar, var man upplever de administrativa delarna som såväl tidskrävande som även ofta bortprioriterade. Vi kan se att informanterna visserligen värdesätter anteckningar och dokumentation såsom viktiga och som en förutsättning för en hög rättssäkerhet, men likt informanterna i Törnqvists rapport anses det direkta sociala arbetet, alltså det vi kallar det goda sociala arbetet, som självprioriterande och därigenom i realiteten viktigare. Några informanter hade gärna lagt ned mer tid på klientmötet för att skapa en bättre förståelse och relation. Huvudresultatet i den fokusgruppstudie Jönsson m.fl. (2003) genomförde visade att det är i det direkta arbetet med klienterna som socialarbetarna hämtar sin stimulans och känsla av tillfredsställelse. I *Mellan klient och organisation- Psykosocial arbetsmiljö i arbetet med människor* presenterar Jönsson m.fl. (2003), att 60 procent av socialsekreterarna upplevde misslyckande vilket ledde till stress. Dock har känsla av misslyckande ej påtalats under intervjuerna med vår studies informanter och upplevelser av att man själv brister i rollen som socialarbetare har inte framkommit. Istället har de strukturella och organisatoriska aspekterna lyfts fram som ett hinder för att göra ett gott arbete, men att informanterna fortfarande känner sig nöjda utifrån att de gjort så gott de kunnat i relation till de resurser vilka finns att tillgå och bestämda arbets sätt. Thylefors (1996) påstår att socialarbetaren måste vara flexibel och klara anpassning till snabba förändringar samt ha en god förmåga att klara av stress. Detta påstående kunde vi se stämde då flera informanter berättade om hur de anpassade sig och sitt arbete efter de förutsättningar som för stunden var dem givna. Informant C gör exempelvis detta genom att prioritera sina arbetsuppgifter. Informanten menar att de administrativa arbetsuppgifterna får stå tillbaka eftersom att klientmöten och hembesök är mer akuta och inte kan prioriteras bort. Vi tror att denna flexibilitet och förmåga att anpassa sig och prioritera är goda förmågor, dock tror vi att bortprioriteringar inte är av godo, utan att omprioriteringar är något som kan ses som positivt. Rättssäkerheten får enligt oss aldrig stå tillbaka för det goda sociala arbetet.

Lipsky (1980) påtalar problematiken i att socialarbetarna har en för stor arbetsbörda och för lite tid i kombination med att resurser inte överensstämmer med behovet, vilket leder till en påfrestande arbetssituation. Arrington (2008) tar i artikeln *Stress at work: How do social workers cope?* upp att just socialarbetarnas stora arbetsbörda är en stressbringande faktor, något som informanterna i vår studie alltså bekräftar. Vidare nämner de flesta av informanterna i denna studie precis som de i Arringtons artikel, att tidsbristen spelar stor roll i relation till upplevelsen av stress. Arrington (2008) talar om stressande arbetsförhållanden som är relaterade till både enskilda händelser och strukturmässiga faktorer som kan leda till hälsoproblem.

Arrington (2008) drar slutsatsen att stress kan orsaka bland annat trötthet, utbrändhet och sömnstörningar. Dessa symptom nämndes av några av de informanter vi talat med i relation till att de upplevde en stressig arbetsmiljö och en tung arbetsbörda samt tidsbrist. Jönsson m.fl. (2003) förklarar att upplevelsen av stress kan härledas till huruvida den enskilda personen känner att den gör ett gott arbete och samtidigt når upp till organisationens mål. Om socialarbetaren upplever att denne klarar av detta minskar den psykiska påfrestningen. Här kan vi exemplifiera med Informant Y som anser att klienternas behov blir tillgodosedda då de alltid erbjuds tak över huvudet. Denna informant är också en av dem som upplever lägre grad av stress än de kollegor, vilka reflekterar kring hur jobbigt de tycker att bostadsbristen är och att de upplever detta påverka graden av tillfredsställelse i arbetet med hemlösa barnfamiljer. Även om informanterna berättar om negativa upplevelser såsom synen på hur klienterna lider så kan vi inte säga att detta i sig påverkar stressnivån. Däremot kan strategier för hur man

hanterar dessa upplevelser behöva bearbetas, både på ett professionellt och personligt plan. Om socialarbetaren inte hanterar upplevelserna kan denne med tiden bli utbränd, få försämrade prestationsförmåga och minskad koncentrationsförmåga enligt Arrington (2008). En yrkesmättnad kan bli resultatet och socialarbetaren kanske då väljer att byta karriär. Resultatet i vår studie antyder att Informant C lätt glömmer saker och får svårt att koncentrera sig när stress blir påtagligt. Dock har samtalen under intervjuerna inte påvisat att någon upplever denna typ av yrkesmättnad.

Arrington (2008) kunde finna att många arbetsuppgifter också upplevdes som svåra av socialarbetarna och beskrevs som stressfaktorer. Pressen på att slutföra rutinmässiga administrativa uppgifter som för socialarbetarna inte ansågs inneha något värde i förhållande till klientmöten. Informanterna i Arringtons studie tog även upp långa arbetsdagar och få resurser som bidragande till arbetsrelaterad stress. Problematiska klienter upplevdes också som bidragande till stress. Informanterna i vår studie betonade inte direkt problematiska klienter som en ren orsak till stress, men påpekade att mycket av frustration relaterat till arbetet baserades på hur klientrelationen fungerade. Oavsett vilket begrepp informanterna använde för att beskriva en negativ känsla, tror vi att frustration kan vara en stark bidragande orsak till stress. Vi drar alltså slutsatsen att en otillfredsställande klientrelation kan ge upphov till stress.

5.2.2 Vikten av en god klientrelation

Törnqvist (2004) hävdar i sin rapport, att vad som definieras vara det goda sociala arbetet och således ses som meningsfullt och energigivande dock är skiftande på grund av nya metoder och arbets sätt. Vi vill till skillnad mot Törnqvist (2004) och med ansats i vår studie, hävda att det relationsbaserade arbetet där informanterna möter klienten i samtal och förändringsarbete ses som det goda sociala arbetet oavsett nya metoder och arbets sätt. Vi har alltså funnit en skiftande uppfattning mot den Törnqvist (2004) beskriver och alltså i arbetsgruppen en homogen tanke kring vad det goda sociala arbetet innefattar. En homogen bild kring upplevelser om vad som kan ses som de positiva beståndsdelarna i arbetet med hemlösa barnfamiljer. Dock är vi medvetna om att Törnqvists (2004) studie inte tar upp huruvida resultatet baserar sig på socialsekreterare vilka arbetar med klientgruppen hemlösa barnfamiljer. Det bör här påpekas att vår studies fokus inte till fullo går att likställas med de tidigare studierna, men att vi anser att paralleller går att dra.

Behöver man således prioritera mellan det sociala administrativa arbetet och det goda sociala arbetet väljer de flesta informanter i första hand det relationsbaserade arbetet med klienten. Här nämner några informanter att man upplever att dessa arbetsuppgifter prioriterar sig själva, anteckningar kan vänta på ett annat sätt än individer. Lipsky (1980) påpekar liksom Törnqvist, att många arbetstimmar läggs på de administrativa uppgifterna, vilket kan ses som ett hinder för det relationsbaserade sociala arbetet. Detta är även någonting som våra informanter beskriver.

För att åter igen referera till Arringtons (2008) resultat där enskilda händelser liksom strukturmässiga påverkar socialarbetarna, har vi i vår studie funnit att enskilda händelser som påverkat informanterna negativt främst handlar om svårigheter att nå fram till de hemlösa barnfamiljerna, exempelvis en bristfällig tolk eller en oförmåga hos klienten att förstå den information socialarbetaren försöker förmedla i klientmötet. Här kan vi se att en god klientrelation främjar det goda sociala arbetet och underlättar kommunikationen.

Relationsbaserat arbete behöver inte alltid benämnas i positiv bemärkelse menar

Törnqvist (2004). Detta instämde våra informanter i då de påtalade att personangrepp liksom brist på samarbetsvilja från klientens sida förhindrade dem i att skapa en ömsesidig förståelse socialarbetare och klient sinsemellan. Här kan vi, liksom Törnqvist (2004), se att risken för kvalitativa lösningar minskar då socialarbetaren sätts i trängda situationer, vilket kan bli ett hinder i en god klientrelation. Också Jönsson m.fl. (2003) nämner att en sämre klientrelation kan fungera som orsak till frustration och känsla av otillfredsställelse i arbetet. Även här är vi medvetna om att denna frustration måste relateras till den enskilda individen. Thylefors (1996) åsyftar att konflikter baserade på utomstående orsaker så som andra människor i det mellanmännsliga mötet kan blockera vår väg för att uppfylla vår önskan. När informanterna i vår studie talar om hur de upplever arbetet med hemlösa barnfamiljer då de inte kan nå klienterna med den information de ger på grund av olika orsaker uppfylls inte socialarbetarnas önskan om att mötet skall generera förståelse och utveckling i arbetsprocessen med just den/eller de klienterna. Denna typ av konflikt uppstår mellan professionell och klient, och det blir då frågan om en professionell konflikt där den professionelle måste hantera detta genom diverse strategier så som konfrontation eller undvikande. Dock kan utomstående konflikter likt den nyss exemplifierade faktiskt handla om socialarbetarens egen rädsla för att stöta sig med klienten istället för att konflikten ligger på den utomstående faktorn, här klienten. Det handlar alltså om en personligen inbillad konflikt enligt Thylefors (1996).

5.2.3 Förhållande mellan professionell och privat roll

I vår studie nämner några av deltagarna hur den arbetsrelaterade stressen påverkar informanternas fysiska och psykiska mående negativt. Några informanter beskriver till exempel hur de blir mer isolerade i privatlivet och att de inte kan släppa arbetet när de kommer hem. En vag gräns mellan den professionella och privata rollen kan skönjas. Axelson Lennéer (1996) menar i boken *Om konflikter- hemma och på jobbet* att dagens samhälle bringar högre arbetsbelastning som resulterar i stress där individens egen utarbetade strategi blir avgörande för huruvida man klarar av att särskilja rollen som privatperson respektive yrkesprofessionell. Finns ej en fungerande strategi ökar graden av stress.

Törnqvist (2004) hävdar att ett personligt band mellan sig själv och klienten kan ses som en grundorsak till varför socialarbetares yrkesliv och arbetsliv ofta har en otydlig gräns. Visst kan vi utifrån vår studies resultat utläsa att delar av informantgruppen bär med sig tankar kring arbetet efter arbetsdagen är slut, men vi anser ej att en tydlig bevisning finns att det just skulle vara det personliga bandet som avgör huruvida personen klarar att särskilja de olika rollerna. Visserligen fann vi att några av de socialarbetare vilka vi intervjuat har svårt att separera rollerna, men vi fann också att somliga faktiskt tycks klara av att lämna arbetet när arbetsdagen är slut. Att man tar med sig arbetet hem tror vi inte enbart kan ha sin förklaring i att individen har svårt att skilja på de olika rollerna, vi tror istället detta kan förklaras med huruvida personen upplever situationen som stressande, konfliktfylld eller på annat sätt svår att hantera.

Ser man konfliktbegreppet utifrån Ekvalls (1988) beskrivning, att en konflikt alltid sker på det känslomässiga planet, vill vi hävda att informanternas känslor av motsättningar kan härledas till individens personlighet. Informanternas konflikt handlar här både om känslor kring förmågan att separera den professionella rollen från den privata och även konfliktkänslor gällande mellanmännsliga relationer. Vi tror också att negativa kommentarer kring socialarbetarnas egna personligheter når dem bortom den

professionella rollen, då konflikten sker på det inre känslomässiga planet. Det blir svårt att särskilja den professionella rollen från den personliga då konflikter baseras på ens känslor.

Thylefors (1996) skildrar konflikten som en kamp mellan olika krafter där motsättningar eller sammanstötningar infinner sig. Med denna skildring kan vi se en kamp för att separera de olika rollerna åt, vilket inte alltid är så lätt, särskilt som de själva framhåller är svårt när det är något som verkligen berör så som att se barn som far illa, men att i praktiken inte kunna förändra deras situation i det ögonblick de upplever obehag i upplevelser från arbetet. Informant B upplever jobbiga känslor då vetskapen finns kring undernäring. Om denna upplevelse kan ses ligga på ett professionellt eller personligt plan det vet vi inte, men vi tror att känslan sköljer över båda planen. Törnqvist (2004) lyfter fram att socialarbetarens yrkesliv och privatliv många gånger är nära sammanlänkade, vilket inte alltid är positivt och detta skulle vi kunna se som ett exempel på när det känslomässiga åtagandet i brist på handlingsutrymme blir personligt. Utifrån resultatet kan vi se att det är svårt att separera den professionella rollen från den privata rollen. Således verkar det svårt att också konkret särskilja den professionella synvinkeln respektive den privata då vi upplever att de båda synvinklarna har sin grund i individens subjektiva person. Vi tror dock att informanterna försöker att se saker ur olika synvinklar, det vill säga försöka välja handlingsstrategier utifrån professionell reflektion, samtidigt som de verkar ha en medvetenhet om deras personliga synvinkel och i vilken mån denna personliga synvinkel kan påverka socialarbetarnas profession att vidga förståelsen för klientgruppen hemlösa barnfamiljer.

Informanterna i denna studie upplever att de ibland lägger för mycket på sig själva och tar sig an arbetsuppgifter vilka egentligen inte ligger på deras bord. Vi tror att denna upplevelse beror på att individen reagerar utifrån en personlig synvinkel på klientens utsatta situation och därmed gärna vill inta rollen som hjälpare, oavsett om det är vad som av dem krävs. Denna tanke relaterar vi till Lennéer Axelson (1996) då hon framför att kollektiva förväntningar liksom normer spelar in hur man upplever situationer. En känslig balans mellan att uppfylla kraven från klienten kontra verksamheten, personliga åsikter kontra professionella samt beroende mellan krav och hänsyn. Vi förmodar att underliggande rollkonflikt hos socialarbetaren uppstår då det här sker en intressemotsättning. Denna tankegång kan enligt oss förklaras via att en svår gräns infinner sig i förhållandet mellan professionell roll och privat, då informanterna beskriver att de har ett genuint intresse för socialt arbete och sociala problem. Finns intresse redan på ett personligt plan, tror vi att detta måste påverka den professionella rollen, och att socialarbetaren då ser med ”dubbelslipade” glasögon, där de personliga och professionella ögonen parallellt följer dem i arbetet. För att förstå denna liknelse kan vi ta ett exempel då Informant Y säger att man inte delar upp tankegångar angående arbete och privatliv för sig. Informanten menar att det ständigt finns en reflektion och att helt separera yrkesrollen från den privata är en omöjlighet.

5.2.4 Organisation och strukturell påverkan

Vår studie visar också att de strukturella faktorerna så som bostadsbrist och få resurser inom socialtjänsten påverkar socialarbetarna. Resultatet kan härledas till det hinder Törnqvist (2004) beskriver i samband med att resursbrist i form av till exempel bostadsbrist hindrar socialarbetaren att i praktiken utföra det goda sociala arbetet. Det goda sociala arbetet påverkas således av yttre faktorer så som budget och politiska beslut och så även i förhållande till den byråkratiska organisationen. Här kan man utifrån organisationsteorin förstå hur valmöjligheterna inom verksamheterna minskar då

man är beroende av att förhålla sig till organisationens omvärld. Här belyser även Törnqvist (2004) socialarbetarens utsatta samhällsposition där lagstiftning, ekonomi och organisations struktur många gånger inte överensstämmer. Vi fann att de informanter vi talat med befinner sig i just denna utsatta position då informanterna upplever att de inte har makten att påverka och utforma arbetet med hemlösa barnfamiljer på en högre nivå. Även Währborg (2002) tar upp hur höga krav på de anställda i samband med liten påverkan gällande arbetssituation kan bli riskfaktorer för att utveckla stressreaktioner. För att exemplifiera vill vi lyfta fram den beskrivning Informant B gör angående hur svårt det är att acceptera ovärdiga lösningar som värdiga. Dessa upplevelser av negativ karaktär kan lätt leda till frustration och stress i arbetssituationen. Jönsson m.fl. (2003) framhåller socialarbetarens kontroll över den egna arbetssituationen som relevant för välmående. När informanterna vi talat med ofta påtalat att de upplever sig hårt hållna och styrda av politik, lagar och riktlinjer har vissa berättat att de gärna hade haft mer kontroll över arbetsuppgifterna och ett bredare delegationsutrymme. Vi exemplifierar här med informant A som uttrycker att delegationsordningen kan ses som fyrkantig då beslutsrätten ligger hos cheferna och minskar möjligheten för informanten att komma vidare med egna lösningar. Här kan vi se till Thylefors (1996) konfliktdiskussion där hon betonar att det inte behöver finnas en konflikt baserad på omvärlden utan att konflikten istället handlar om en individuell valkonflikt. Vi tror att vissa informanters frustration när det gäller delegeringsordningen och hårt hållna regler kan härledas till en individuell valkonflikt, då de faktiskt inte agerar utifrån missnöje med systemet. Det kan finnas en rädsla för att stöta sig med chefer eller kollegor då de väljer att "skylla" på utomstående faktorer. Hade man önskat en förändring, tror vi att man hade agerat i större utsträckning för att förändra arbetssituationen. Några informanter stödjer denna tes då de menar att det är skönt att inte behöva ta ansvar för beslut vilka klienterna är missnöjda med.

Med organisationsteori kan Individ- och Familjeomsorgen i Rosengård förklaras vara en tjänsteproducerande verksamhet, där de mänskliga resurserna är mycket viktiga. Jacobsen och Thorsvik (2008) betonar att den anställda individen är organisationens viktigaste resurs, där kompetens och lagom arbetsbelastning är oerhört centralt. Dock upplever våra informanter att belastningen inte alls är rimlig i förhållande till tidsbrist och enligt dem sämre löneförhållande. Jacobsen och Thorsvik (2008) menar att den anställda individen måste känna sig nöjd och framförallt motiverad för att fungera som en effektiv resurs för verksamheten som också utför ett kvalitativt arbete. Om motivering bland annat handlar om en skälig lön i förhållande till arbetet anser vi, att organisationen brister i att motivera socialarbetarna. Även här hindras de i att vara effektiva och kvalitativa då resursbristen är ett faktum liksom den höga arbetsbelastningen och bristen på ett fritt handlingsutrymme. Detta är något som Törnqvist (2004) menar hindrar socialarbetaren från att utföra det goda sociala arbetet. Inom organisationsteori hävdar Jacobsen och Thorsvik (2008) att personalen som uppgiftslösare måste lösa uppgiften på ett effektivt och kvalitativt sätt för att organisation skall bli framgångsrik och ses som legitim. Utifrån vår studies resultat vill vi påstå att informanterna hindras i detta då arbetet ter sig stressigt och där resursbristen åter igen bör påtalas.

Organisationens förhållande till omvärlden påverkar den enskilda uppgiftslösaren liksom att de anställda påverkar omvärlden. Jacobsen och Thorsvik (2008) tar upp hur organisationer styrs av utbud och efterfrågan, och att omvärlden då förminskar valmöjligheterna för den enskilda verksamheten och deras anställda. Detta påverkar i sin tur organisationsstrukturen där arrangemang för arbetsfördelning och riktlinjer för hur verksamheten skall styras innefattas. En linjeorganisation där man tydligt ser den

auktoritära hierarkiska ordningen har en formell organisationsstruktur. Utifrån denna strukturbeskrivning fann vi att Individ- och Familjeomsorgen är just av sådan karaktär. Detta resulterar i att dessa myndighetsutövare på individnivå får mycket svårt att påverka högre upp i ledningen, vilket informanterna upplever frustrerande samtidigt som de känner att möjlighet till att påverka på ännu högre nivåer, liksom strukturell nivå där politiken måste säga sitt och utforma verksamheten, inte låter den enskilda socialarbetaren uttrycka sig. Vi kan här också se att delegationsordningen vad gäller beslut om bistånd är en form av centralisering, tilldelad de med högre ställning i hierarkin. Också här blir det tydligt att de upplever centraliseringen som negativt när informanterna i vår studie riktar kritik mot det svenska välfärdssystemet, då de menar att man inte kan tillgodose det befintliga behovet. Informant Z upplever att Sverige har agerat felaktigt då landet inte kan ta emot alla nya klienter med höga förväntningar på att socialtjänsten skall ordna upp deras situation. Att befinna sig på individnivå och hindras att nå fram på mezo och makronivå upplever informanterna som jobbigt. Här kan vi dessutom se till begreppet målkonflikt, vilket bland annat innebär en intressekonflikt mellan verksamheten och politiska riktlinjer eller vad klienten har för förväntningar på organisationen. Konflikten består alltså av en intressekonflikt som Thylefors (1996) menar handlar om skilda åsikter och en kamp om att föra fram den egna åsikten. Vi anser att informanterna befinner sig i en klämd situation mellan verksamheten och omvärldens strukturella påverkan. Vi tror också att detta lätt kan leda till rollkonflikter, då man måste balansera mellan förhållandet mellan professionella och privata åsikter samt behov. Vi är medvetna om att individuella valkonflikter liksom rollkonflikter alltid kan föreligga, men vi tror att det blir svårt att påvisa att konflikter handlar om antingen individuella konflikter eller konflikter baserade på yttre faktorer. Vi anser att detta är en motsägelsefull argumentation, men ändå viktig för att lyfta fram att inget är definitivt.

Jönsson m.fl, (2003) hävdar att oklara mål och konfusa riktlinjer kan generera i att socialarbetaren känner mindre tillfredsställelse med sin arbetsinsats. Vi fann att socialarbetarna på Individ- och Familjeomsorgen i Rosengård genom lag- och regelstyrning har klara mål med verksamheten och sina arbetsuppgifter där strategier och visioner finns att tillgå. Exempel på detta är verksamhetens utarbetade handlingsstrategier så som coachande samtal och ärendehandledning. Informanterna upplever att dessa fungera bra då de underlättar för dem att förhålla sig till organisationsstrukturen. Dock ställer vi oss frågande till om organisationens visioner verkligen är realistiska då informanterna ett flertal gånger påtalat upplevelser av stress i relation till orimliga krav. Den otillfredsställelse som dock uppstår bland flera av socialarbetarna kan exemplifieras då informant B och F uttrycker en frustration över att inte kunna påverka situationen klienterna möter på en högre nivå samt att tvingas acceptera lösningar som fullgoda trots att man inte anser dem vara det. Det finns alltså inte ett utrymme att påverka det som ligger utanför den givna myndighetens närmsta ramar samtidigt som det inte heller går att förändra vad den egna myndigheten har för arbetsutrymme inom sig utan att påverka organisationen på en högre nivå. De oklara målen i kombination med de individuella tankarna om vad man vill uppnå med sitt arbete hävdar Jönsson m.fl, (2003) avgör om man är tillfreds med arbetssituationen. Vi fann att informanterna upplever verksamhetens mål som tydliga, där lagar liksom begreppet ”skälig levnadsnivå” och ”barnperspektivet” alltid måste finnas med tankegångarna. Vi tror att dessa tydliga mål kan ligga till grund för arbetsrelaterade prioriteringar, men samtidigt skapas stress och/eller frustration, då socialarbetarna inte kan leva upp till sina utopiska föreställningar.

Inom organisationsteori hävdar Jacobsen och Thorsvik (2008) att positiv respons från

omvärlden måste ges för att öka verksamhetens legitimitet. Här anser vi att den mediala bilden som ges av socialtjänsten i Rosengård handlar om en makt gällande vem som tillåts definiera situationer och händelser, där media tar sig friheten att definiera socialtjänstens legitimitet. För att styrka detta påstående exemplifierar vi med Informant B som säger att media istället borde lyfta fram resursbrist som hinder i det sociala arbetet istället för att peka ut enskilda tjänstemän. Några av informanterna talade om att de tror att en rädsla kan finnas hos cheferna, att media tillåts rubricera en negativ bild av verksamheten. Vi upplever att denna rädsla handlar om känslor kring maktlöshet. Dock undrar vi om känslor av maktlöshet gentemot media egentligen kan handla om en oro för att låta verksamheten bli öppet granskad och en rädsla för ansvarsfrågan. Med denna ansvarsfråga menar vi debatten kring vem som har makten och möjligheten att förändra verksamheten till det bättre för klienterna och för de anställda. Med målsättning att problematisera rättssäkerheten, tror vi att media och politiker bör söka skapa en bredare kunskap och förståelse för verksamheten. Vi tror att de negativa rubrikerna kan minska om verksamheten skulle föra en öppnare diskussionen, där exempelvis frågan om skälig levnadsnivå inte ska bero på var i landet man är bosatt.

Det sociala stödet från arbetskollegor och arbetsledning är en viktig del för att undanröja stressorer menar Jönsson m.fl. (2003). Författarna menar också att ett gott chefskap är en mycket viktig förutsättning för en god psykosocial arbetsmiljö. Informanterna i denna studie instämmer helt i detta påstående och betonar att de känner stöd från kollegor och chefer. Informant C tycker att det är skönt med ett öppet arbetsklimat där man när som helst kan få stöd av en kollega genom att få ventilera sina känslor. Informanten upplever arbetsklimatet som bra och öppet. Jacobsen och Thorsvik (2008) uttrycker att ett gott kommunikativt ledarskap är en avgörande faktor, där ledaren också är accepterad av de anställda. En fråga vi ställer oss här är huruvida informanterna genuint har en god relation till chefen eller om det handlar om socialarbetarnas underordnade maktposition, där ett begränsat handlingsutrymme kan tänkas försvåra ett ifrågasättande av auktoriteten. Organisationsteorin målar upp det sociala systemet med interaktionerna och relationerna som väsentliga för att uppnå verksamhetens mål. Här blir alltså grupsammanhållningen en viktig aspekt. Vi upplever att informanterna vill beskriva en tät grupsammanhållning, vilken fungerar för att de skall sträva mot att uppfylla samma arbetsrelaterade mål, men vi ställer oss dock undrande till om denna uppfattning stämmer överens med verkligheten.

Det är inte endast strukturen som påverkar organisationen utan också organisationskulturen där informella drag så som gemensamma uppfattningar och värderingar speglar de anställdas beteende inom verksamheten. Jacobsen och Thorsvik (2008) tar upp känsla av gemenskap och samhörighet som faktor i hur lyckad en organisation är. Vi kan här se att detta påstående stämmer då informanterna talar om upplevelser och beskriver och exemplifierar på ett mycket liknande sätt. Vi upplevde varje enskild informants diskurser vara snarlika inom arbetsgruppen. Vi kan genom resultatet bland annat se en homogen uppfattning kring vad socialarbetarna definierar som arbetsrelaterad stress samt vad som mest berör dem i arbetet med hemlösa barnfamiljer. Thylefors (1996) hävdar att verksamhetens kollektiva normer påverkar socialarbetarna till att agera på ett visst sätt i ett givet sammanhang. Kollektiva normer som till exempel hur den enskilda skall arbeta och förhålla sig till verksamheten anser vi hindrar socialarbetaren att helt fritt utveckla nya strategier. Dock upplevs inte de kollektiva normerna hindra informanterna från upplevelser av ett fritt arbetsklimat. Jacobsen och Thorsvik (2008) instämmer med Thylefors (1996) då man inom organisationsteorin hävdar att en stark gruppkultur kan försvåra gruppens utvecklingsmöjligheter då individer inte tillåts tänka fritt. Informant F berättar att det

finns ett utrymme att ta upp åsikter, men att dessa även lätt kan tryckas ned.

För att en organisation skall fungera krävs ofta samordning av resurser liksom samarbete och samverkan mellan organisationen och dess omvärld. Samarbete syftar enligt Jacobsen och Thorsvik (2008) till att olika verksamheter önskar uppfylla samma mål. Ett gott samarbete underlättar för organisationen att ta del av andra organisationers resurser. Dock kan det här bli frågan om en maktkamp och en intressekonflikt när det handlar om samarbete mellan olika professioner. Detta är något vi instämmer i då informanterna återkommande talade om den bristfälliga kommunikationen mellan myndigheter och instanser. Vi tror att den bristfälliga kommunikationen och frånvaron av gott samarbete mellan myndigheter kan relateras till en möjlig maktkamp mellan olika professioner som exempelvis polis, psykiatri och olika socialtjänstkontor. Dock anordnas nätverksmöten om en gemensam klient figurerar inom olika verksamheter, men att detta tillhör vanligheten var inte den uppfattningen vi fick utifrån informanternas uttalanden.

5.2.5 Stresshantering och arbetsstrategier

Lazarus och Folkman (1984) tar i sin studie upp olika typer av copingstrategier vilka individen använder sig av när denne upplever stress. Vår studies informanter härleder många gånger den arbetsrelaterade stress de känner till resurs- samt tidsbrist när det kommer till arbetet med hemlösa barnfamiljer. Vi har i resultatet kunnat se ett antal olika strategier för att aktivt både medvetet och delvis omedvetet hantera stress. Hur stressigt man dock upplever arbetet tenderar att skifta något, informant K uttrycker inte lika starkt upplevelser av stress som exempelvis informant X. Detta kan naturligtvis ha ett antal olika förklaringar men inte helt otroligt skulle vara att informant K funnit andra typer av strategier för att hantera den arbetsbörda vilken åläggs denne. Währborg (2002) menar också att de olika stressupplevelserna kan bero på den enskilde individens förmåga till coping. Här vill vi föra in Jagpsykologin i diskussionen, där Thylefors (1996) förklarar hur upplevelserna beror på individens grad av styrka, det vill säga huruvida personen besitter en *jag-stark personlighet* respektive en *jag-svag personlighet*. Thylefors (1996) skriver att ens personlighet och synsätt inverkar på hur man både upplever och framförallt hanterar situationer som konfliktfyllda. Författaren beskriver att den jag- starke personligheten har stark integritet och inte upplever motsättningar som personliga hot. Detta kan skönjas i informanternas utsagor då de använder en strategi där de aktivt försöker att inte ta motsättningar och trängda situationer personligt. De informanter vilka vi upplever ha en jag-stark personlighet uppvisar också en god självkänedom, vilket Thylefors (1996) beskriver är när en person utvecklat en personlig mognad då denne utåt är tydlig med vem man är och vad man vill. Detta är något som författaren menar utvecklas genom en ständig inre dialog. Vi upplever informanterna ha en god självkänedom då vi upplever att är fullt medvetna kring vad som stressar dem samt hur de skall försöka förhindra och förminska stressen. Dock tror vi att egenreflektionen inte ges den tid informanterna önskar då de bland annat säger att inte återhämningsperioder finns.

Då Lazarus och Folkman (1984) beskriver copingstrategier särskiljes de strategier som är känslomässigt fokuserade mot det som istället fokuseras direkt mot problemet. *Känslofokuserade strategier* kan handla om att ändra sitt förhållningssätt mot det man upplever så som stressande. Informant Z kan tänkas använda denna strategi aktivt då denne definierar ägandet av problemet och då alltså påpekar att det är klienten som bär huvudansvaret. Här menar vi naturligtvis inte att informanten gör fel i sakfrågan, då det

är så både reglerna och logiken ser ut, vi vill här endast förtydliga att detta kan vara ett sätt att aktivt avlasta och minska den emotionella påfrestningen i förhållande till klienten. Att bolla tillbaka problemet, och således att inte ta på sig det, utan istället stötta klienten, fungerar för socialarbetaren som en professionell hanteringsstrategi. Informant Y lyfter vid ett tillfälle fram att det inte bara ligger strukturella orsaker bakom hemlösheten, utan det kan även vara den enskilde klientens problematik som är bakomliggande. Här kan det i enlighet med vad Lazarus och Folkman (1984) beskriver handla om en *problemfokuserad copingstrategi*, där man hanterar den stressande eller krävande situationen genom att undanröja hotet som ger upphov till detta. En av de tydligaste och mest allmänt använda problemfokuserade copingstrategin arbetsgruppen pratade om, var sökandet efter hjälp och/eller stöd hos chefen för att finna nya vägar att hantera ett problem alternativt för att få hjälp med att prioritera i arbetsbördan. Informant A var en av de socialarbetare som upplevde detta som positivt. På samma sätt fungerar även den givna delegeringsordningen som en typ av copingstrategi där man som socialarbetare vet att man inte kommer att behöva prioritera mellan två utsatta klienter, utan detta är chefens ansvar. Denna delegering är på så vis en direkt hjälp för att minska kraven och lösa en prioriteringssituation, vilket gör att det fungerar som en problemfokuserad copingstrategi.

Währborg (2002) poängterar att arbetsplatser där personalen upplever höga krav, men samtidigt inte har stor möjlighet att utforma sitt arbete kan vara en riskfaktor, vilket kan föranleda stressreaktioner. Vi menar att just dessa båda faktorer föreligger på Individ- och Familjeomsorgen i Rosengård, då små resurser och stora klientgrupper med ansenliga behov inte överensstämmer. Vidare arbetar de som myndighetsutövare, vilket gör att de förhåller sig till lagar, regler, förordningar samt en sträng budget vilka är faktorer som man inte kan påverka, men som ändå har en stor betydelse för på vilket sätt man kan utföra sitt arbete. Informant B konkretiserar denna problematik- och frustrationsgrund och får medhåll av informant F genom att betona att man som socialarbetare i området tvingas se ovärdiga lösningar såsom värdiga för att överhuvudtaget ha någonting att erbjuda klienten. Denna situation kan tänkas hanteras av socialarbetarna genom vad Lazarus (1963) valt att kalla *tillbakadragande*. Detta är en känslomässigt fokuserad copingstrategi där individen visserligen är medveten om situationens dignitet, men omständigheterna, som i detta fall kan handla om oförmåga att från ställningen på mikronivå kunna påverka på makronivå, tvingar individen att förbise alternativt undvika och agera passivt inför detta faktum. Socialarbetarna kan alltså på grund av sin position, vilken hindrar dem att påverka, tvingas acceptera dessa lösningar, vilka man ser är ovärdiga på grund av att alternativ inte finns. De informanter som liksom Informant Y istället ”ser tak över huvudet” som en tillräckligt bra lösning kan tänkas använda en *förnekande* strategi där individen på ett personligt plan skyddar det egna jaget mot stressorer genom att till en viss del förneka eller bortse från den reella situationen.

Hanteringen av stress ter sig i resultatet olika från person till person. Währborg (2002) pekar på vikten av att hitta strategier som fungerar för individen då kognitivt dissonanta förhållanden annars leder till stress. Informant X beskriver hur denne aktivt försöker använda sig av vad Lazarus (1963) kallar för *förträngning* då arbetsdagen är över. Detta innebär att informanten aktivt försöker blockera tankar kring arbete, då denne är hemma. Informant B gör samma sak och berättar att jobbtankar lämnas kvar på jobbet i och med att dörren dit stängs för dagen. I samband med detta berättar dock informant B att humöret blir sämre till följd av stress, vilket vi skulle kunna härleda till en typ av *förskjutning*, där ett utomstående objekt, kanske en familjemedlem, blir bemött på ett, för situationen upprört sätt. Både informant X och B påpekar dock att den mentala

tröttheten, vilken föranleds av stressen på arbetet går ut över det sociala livet. Även detta kan ses som en strategi, vilken Lazarus (1963) kallar för *isolering*. Detta innebär att individen undviker emotionellt engagemang på annat håll, vilket i praktiken kan innebära ett undvikande av sina privata vänskapsrelationer med anledning av att hålla isär oförenliga krav från relationer i arbete respektive privatliv.

Thylefors (1996) skriver att kompetenser är viktigt så som god kommunikationsförmåga, känslighet för reaktioner, kontaktförmåga och hur man använder sig själv i sammanhanget för att minska stress och skapa en god arbetsmiljö. Trots att vi, utifrån informanternas berättelse kunde utläsa att de alla försökte vara öppna och tydliga och att de upplevde en god arbetsmiljö, upplevde vi att detta i liten mån minskade den arbetsrelaterade stressen. Det verkar dock som om personligheten är mer viktig för hur de hanterar stressen för att minska stressorer. Informant X belyser exempelvis att denna öppenhet och tillgång till samtal är något personen själv skapar genom att ta sig friheten att starta ett samtal. Informant F påpekar samma aspekt var den egna personligheten spelar roll för hur bra kommunikationen på arbetsplatsen är.

För att undvika kaos eller konflikter ställs samarbetskrav på individen. Thylefors (1996) beskriver vikten av öppenhet till den andre då man ser denne och bekräftar dennes livssyn för att den mellanmännsliga relationen skall fungera så bra som möjligt. Här krävs en strategi där individen både kan öppna och sluta sina gränser till omvärlden när så behövs. Denna strategi kan främja de egna behoven såsom tillfredsställelse i att man gör ett gott arbete. Detta kan således handla om att finna tillfredsställelse i de klientrelationer som utfaller som positiva, var man kommer vidare och kanske finner en lösning.

Som tidigare nämnts kan en god självkänedom användas för att finna bästa möjliga strategi anpassad till personligheten då konflikter eller stress uppstår. Thylefors (1996) betonar vikten av att man vet när en konflikt finns men att konfrontation inte alltid är rätt väg att gå för att hantera detta. Vi upplevde att informanterna sällan konfronterade klienter, medarbetare eller högre auktoritära makter. Istället fann vi ett mer byråkratiskt hållningssätt i enlighet med Thylefors (1996) strategibeskrivning av detta begrepp. Detta byråkratiska förhållningssätt innebär att man lyckas hålla isär den professionella och personliga identiteten, vilket Thylefors anser är en bra metod för socialarbetare. Ett byråkratiskt förhållningssätt kan bland annat vara då man lämnar över ansvaret till yttre auktoriteter såsom chefer och lagar, för att själv stå utanför konflikten. Av resultatet att utläsa är detta något som informanterna gör i allra högsta grad då myndighetsutövningen och delegationsordningen i sig styr informanterna till att inta detta förhållningssätt. För att återigen relatera till Thylefors (1996) redogörelse av Jagpsykologins personlighetsbeskrivning blir det viktigt huruvida man uppvisar en jag- svag personlighet som verkar mindre stresstålig och hanterar motsättningar med att fly vilket skulle kunna liknas vid vad Lazarus (1963) kallar isolering var individen undviker emotionellt engagemang genom att hålla isär oförenliga krav och stressande situationer. Den jag- starke kan på ett bättre och smidigare sätt bemöta omvärlden och dess krav. Den starke kan lättare göra sig hörd och är mer resonabla och öppna i mellanmännsliga relationer. Informanterna visar sig både jag- starka och jag- svaga då man å ena sidan beskriver hur man den egna personligheten avgör huruvida man har en god kommunikation och alltså kan uttrycka sin åsikt eller inte. Informant F berättar hur åsikter som uttrycks lätt kan trycks ned, vilket vi menar kan innebära att även den jag- starke kan uppvisa en jag- svag personlighet. Vi upplever att informanternas personlighetstyp inte nödvändigtvis kan beskrivas som jag- svaga då vi anser att organisationen genom sitt begränsade handlingsutrymme premierar den som är jag-svag.

Thylefors (1996) tar upp en strategi kallad passivitet som ett rimligt sätt för socialarbetaren att lösa situationer som upplevs som hotfulla eller svårhanterliga. Våra informanter verkar använda denna strategi när de möter klienter som uppvisar aggressivitet eller är allmänt upprörda. Genom att informanterna aktivt försöker förhålla sig professionellt i situationen ser vi att detta skulle vara ett typiskt exempel på passivitet. Vi kan exemplifiera detta genom informant A, då denne menar att vissa möten och ärenden går på rutin, trots att de kan verka besvärande. Här säger sig informanten inte behöva någon strategi. Detta tror vi dock istället påvisar en förnekande strategi, där man för att skydda det egna jaget bitvis bortse från det jobbiga och krävande i situationen. En annan strategi Thylefors (1996) nämner är den undvikande, vilket ger tid åt nedvarvning och eftertanke. Individerna ges då tid till ett genomtänkt agerande. Detta kan vi se som en känslufokuserad copingstrategi då man kan tänkas förändra sitt förhållningssätt mot vad som upplevs som hotfullt, jobbigt eller stressande. Detta kan handla om att finna nya perspektiv och infallsvinklar genom exempelvis kollegiala samtal.

Arrington (2008) beskriver olika typer av både fysiskt och psykiskt relaterade problem i och med stress och reaktioner härledda till detta. Flera av de informanter vi talat med pratar i termer kring psykiskt relaterade problem som exempelvis mental trötthet. Informant X är dock en av de få som talar om fysiska besvär så som magont. Informant X benämner alltså, liksom informanterna i Arringtons (2008) studie, problem med att sova eller sömnstörningar, i informant X fall handlar detta om problem med drömmar. Inga av de informanter vi talat med har dock pratat om att de tar hjälp av terapi, alkohol eller läkemedel, vilket var något som omnämndes i Arringtons studie från 2008. En aktiv strategi som togs upp i Arringtons studie var fritidsintressen och motion. Dessa aktiviteter verkar således distraherande, man är alltså tvungen och tänka på något annat. Detta kan på så vis vara ett hjälpmedel för att förtränga och blockera stressande tankar. Att utöva fritidsintressen, motionera, ta till alkoholhaltiga drycker eller gå i terapi var inget informanterna delgav oss som strategi för att hantera eller minska den arbetsrelaterade stressen. Huruvida detta resultat beror på att informanterna inte ville dela med sig av dessa strategier eller om det helt enkelt inte kom upp för diskussion vet vi inte, men då denna information inte finns att tillgå anser vi att analys kring dessa strategier inte ges någon substans.

En strategi vi fann hos informanterna var hur de genom verklighetskonfrontation hanterade situationer såsom möten med klienter. Thylefors (1996) beskriver denna metod som ett sätt då man för motparten klargör ens förväntningar. Här blir gränssättning och tydlighet viktigt. När den professionella använder denna typ av konfrontation är det bra om man riktar den i en allmän formulering menar Thylefors (1996), så motparten inte känner sig trängd eller påhoppad. Det tycks vara att informanterna i vår studie ofta använder denna verklighetskonfrontation i mötet med klienter då de har som mål att tydliggöra och skapa förståelse emellan dem och klienten. Informant Z brukar exempelvis måla upp vad socialtjänsten och informanten faktiskt kan göra, och det som inte kan bli verklighet, det stryker informanten över. Denna strategi skulle vi kunna se som en förebyggande problemfokuserad copingstrategi när socialarbetaren genom sin erfarenhet överbygger hinder och förebygger negativa situationer.

6. Avslutande diskussion

När vi aktivt letade upplägg till denna studie, sökte vi oss med grund i ett intresse för den mediala rapporteringen kring Rosengård, till Malmö Stads hemsida. Här presenterades, av Rosengårds Individ och Familjeomsorg, ett förslag på en studie runt socialarbetare som arbetar med hemlösa barnfamiljer. Uppsatsens ämnesval är för oss grundat i ett intresse vad gäller debatten som förs kring såväl förorten som integrationspolitik och kommunalstyrning. Detta är några av de många faktorer som utifrån påverkar vilka resurser och regler socialarbetaren har att röra sig med. Det vi började fundera kring var hur man hanterar och upplever att vara å ena sidan en regelstyrd myndighetsutövare och å andra sidan en socialarbetare och medmänniska som, i många lägen antagligen, kan se en större helhet än vad regler och budget tillåter en att handla utifrån. Aspekten kring hemlöshet i gruppen barnfamiljer grundar sig även den på ett intresse för hur regler och samhällsliga strukturer kan påverka människors liv och leverne. Hur kommer det sig att vissa kommuner har problem med inflyttning och andra med utflyttning?

Tidigt under arbetsprocessen formulerade vi både syfte och frågeställningar där vi intresserade oss för att skapa en beskrivning kring hur socialarbetarna upplever och hanterar arbetet med hemlösa barnfamiljer utifrån en professionell och personlig synvinkel. Anledningen till varför vi valt att söka finna en förståelse, både ur en professionell och ur en personlig synvinkel, grundar sig i att vi tror att socialarbetaren har sig själv som främsta arbetsredskap, men var då gränsen går för profession och person eller om dessa flyter samman vet vi inte. Vidare insåg vi att en hypotes eller långtgående förförståelse var omöjlig för oss att konstruera, då vi faktiskt inte hade så mycket annat än våra egna föreställningar om myndighetsutövning och socialt arbete samt en smal medial bild av både område och myndighet att vila mot. Med denna bakgrund och med en förståelse för att vi egentligen inte vet vad vi kan vänta oss för resultat började vi söka tidigare forskning och teoretisk förståelse.

Mötet med både socialarbetarna och Rosengård som stadsdel var enligt oss öppet och positivt. Samtalen vi hade var raka, bekväma och öppenhjärtiga. Socialarbetarna var engagerade och visade ett uppskattande intresse inför sin arbetsplats samt den kontext de verkade inom. I denna energirika miljö blev vi mycket medvetna om den idealiserande universitetsbild vi har av att kunna arbeta med sig själv som främsta redskap. De personer vi mötte här var till en större del hårt hållna myndighetsutövare istället för kreativa socialarbetare. Struktur, ekonomi, politik och regler har visat sig vara en tung och krävande börda, vilken ingen socialarbetare kunnat bortse från och inte heller påverka. Vi har kunnat se att de personliga och individuella olikheter som skilde socialarbetarna åt snarare kom till uttryck genom hanteringsstrategi istället för syn på arbetet eller upplevelse av detsamma.

Vi har valt att se till två helt olika teorier där copingteorin främst ger oss en förståelse för de upplevelser och de hanteringsstrategier man använder utifrån en personlig och individuell vinkel. Detta är en teori som alltså gett oss en förståelse på en mikronivå. Organisationsteorin kompletterar förståelsen genom att ge oss ett större och mer övergripande perspektiv kring socialarbetarnas upplevelser och hantering vad gäller arbetet med hemlösa barnfamiljer sammankopplat med den kontext de arbetar i. Copingteorin är en förhållandevis smal teori i relation till organisationsteorin, vilken är

bred och övergripande. Vi upplever att våra teorier kompletterar varandra då de rör sig på olika nivåer och hjälper oss se frågan ur olika vinklar. Den tidigare forskning vi valt att ta upp i vår studie har för oss varit mycket givande och lärorik. Naturligtvis har vi inte kunnat likställa eller fullt ut applicera de uppgifter man framhållit i dessa tidigare studier men de har varit ett mycket berikande och på många plan ett bekräftande tillskott, framför allt i analysarbetet.

Då det är en liten arbetsgrupp vi intresserade oss för och vi samtidigt ville ha en öppen och fri intervju där informanten kunde vara med och styra samtalet valde vi att göra semistrukturerade intervjuer. Detta är naturligtvis en faktor som har både för och nackdelar. För oss var en av de positiva aspekterna att vi på ett enkelt sätt kunde skapa ett uppriktigt samtal. Vi kan dock förmoda att detta personliga möte samtidigt kan ha varit ett hinder för informanten att ta upp aspekter vilka kan ses som genanta. Detta hinder skulle man exempelvis ha kunna överbryggt genom anonyma enkäter, å andra sidan hindra, enligt oss, en fördjupad förståelse för resultatet. Detta faktum, att vår undersökning inte varit anonym mellan oss och informanterna kan ha bidragit till att vissa faktorer inte framkommit, samtidigt tror vi att vi har skapat en större förståelse samt en rättvisare och mer sanningsenlig beskrivning av socialarbetarnas arbetssituation med hemlösa barnfamiljer i förhållande till hur de hanterar och upplever detta.

Det begrepp och den upplevelse som oftast återkommit under intervjuerna i olika former och i förhållande till olika aspekter har varit stress. Arbetsrelaterad stress har grundat sig i såväl tidsbrist som resursbrist. Flera informanter har även berättat att den stressade känslan man upplever under arbetsdagen ibland är svår att släppa när man kommer hem. Tillika upplever de flesta informanter att stora delar av de problem klienterna ställs inför har en grund i samhällets struktur. Dessa problem ligger således på en nivå socialarbetarna inte kan påverka, vilket upplevs som frustrerande.

Vi har mött en arbetsgrupp med mycket energi och engagemang på samma gång som vi har mött en arbetsgrupp och en myndighet i vilken yttre faktorer och strukturell problematik påverkar och förhindrar vad vi skulle kalla ett riktigt socialt arbete. Man står både som myndighetsperson och socialt arbetande socialarbetare mellan oförenliga krav. Vi tror att organisationen måste ses i sin helhet och sättas i sitt sammanhang. På många sätt är detta en unik stadsdel med en storleksmässigt unik klientgrupp och det bör innebära att man i längden inte kan negligera det faktum att strukturella problem leder till individuella katastrofer för klienten och oförenliga krav för socialarbetaren. Alla människor och alla organisationer existerar och verkar i ett sammanhang, för att utveckla, förändra och förbättra är detta något vi tror att man måste ta i beaktande. Organisationen och människan måste ses som en helhet.

Då vi varken utgick från en hypotes eller egentligen hade en bild av vilket resultat vi förväntade oss, kan vi inte påstå att vi blev förvånade i ordets rätta bemärkelse, men vi blev förundrade. Socialt arbete kan genom myndighetsutövning och allt för strama budgetbundna tyglar och missanpassade regelverk i slutändan bli allt annat än socialt. Socialarbetarna på Individ- och Familjeomsorgen i Rosengård står enligt vår mening och med bakgrund i denna studie med bakbundna armar utan förutsättningar att göra det goda sociala arbete de önskar, negligerade av samhälle och politiker genom en otillräcklig förståelse och ett bristande engagemang.

6.1 Förslag till vidare forskning

Som vi tidigare i uppsatsen poängterat tycker vi att socialarbetarens upplevelse och synvinkel många gånger blir förbisedd. Därav anser vi att forskning grundad i socialarbetarens upplevelser och hantering inom olika yrkesområden bör utvecklas. Tillika är frågan kring hemlöshet mycket intressant, genom vilken de strukturella orsakerna samt barnens rättigheter och föräldrars skyldigheter i förhållande till detta berört oss många gånger under uppsatsens gång.

Inom de frågeställningar vi valt att grunda denna studie i finns det enligt oss flera intressanta perspektiv som går att forska vidare kring. Exempelvis skulle *fler aspekter kring socialarbetaren som individ* kunna uppmärksammas, både i förhållande till den professionella rollen, men även till den privata så som *kön, ålder, utbildning och livs- och arbetslivserfarenhet*. För att ytterligare kunna bredda perspektivet och söka en bredare grund tror vi att olika typer av *jämförande studier* bör vara intressanta. Här kan man se till områden med olika *socioekonomisk och etnisk befolkningssammansättning* i förhållande till hur socialarbetarna upplever och hanterar arbetet med den specifika klientgruppen hemlösa barnfamiljer. Aspekter så som *stadsdel, budget och kommunpolitisk styrning* anser vi vore av intressant värde för det sociala arbetsfältet då dessa påverkar socialarbetarnas arbetsvardag.

Vidare har vi under arbetets gång förstått att det många gånger finns en komplex problematik kring den givna klientgruppen och bostadssituationen de befinner sig i, bland annat på grund av att de kan ha lämnat både sysselsättning och fast boende för att flytta till just Rosengård. Naturligtvis väcks här ett otal frågor, varibland vi undrar *hur utbredd denna problematik faktiskt är? Samt vad det är som gör att klienterna bryter upp från tillsynes stabila förhållanden?* Här väcks hos oss även frågor kring *rättssäkerhet och likabehandling*, där exempelvis vi undrar *vad skälig levnads nivå i realiteten betyder i olika områden*. Syftet med denna vidare forskning anser vi bör vara att utveckla socialtjänstens organisation och verksamhet i arbetet med hemlösa barnfamiljer.

6.2 Slutord

Vi hoppas att vi genom denna uppsats lyckats skapa en djupare förståelse för hur socialarbetarna upplever och hanterar arbetet med hemlösa barnfamiljer. Vi önskar även att vi bidragit till ett större intresse för den strukturella helhet vilken både klienter och socialarbetare agerar inom.

Referenslista

Litteraturkällor

- Bernler, G., & Johnsson, L. (2001). *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Billquist, L. (1999). *Rummet, mötet och ritualerna. En studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Göteborgs Universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Baugh, K, Jr. (1990). *The Methodology of Herbert Blumer*. New York: Cambridge University Press.
- Collins, J. (2001). *Good to great: hur vanliga företag tar språnget till mästarklass*. Stockholm: Bookhouse edition.
- Coser, L. (1971). *Master of sociological thought: Ideas in historical and social context*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Dalen, M. (2007). *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Ekvall, G. (1988). *Förnyelse och friktion. Om organisation, kreativitet och friktion*. Borås: Natur och Kultur.
- Hansen, C., & Nordfeldt, C (red). (2006). *Bostadslös! Lokal politik och praktik*. Malmö: Gleerups.
- Jacobsen, D I., & Thorsvik, J. (2008). *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur.
- Jönsson, S., & Tranquist J., & Petersson H. (2003). *Mellan klient och organisation- psykosocial arbetsmiljö i arbete med människor*. Malmö: Arbetslivsinstitutet Syd.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. (1963). *Personlighet och anpassning*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Lennèr Axelson, B., & Thylefors, I. (1996). *Om konflikter- hemma och på jobbet*. Falun: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: The Dilemmas of Individuals in Public Services*. Cambridge, Mass: MIT Press.
- Magnusson, L., & Turner (red). (2008). *Den delade staden: segregation och etnicitet i*

- stadsbygden*. Umeå: Borea Bokförlag.
- Sernhede, O., & Johansson, T (red). (2006). *Storstadens omvandlingar : postindustrialism, globalisering och migration. Göteborg och Malmö*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos.
- SFS 2001:453, *Socialtjänstlag*. Sveriges Rikes Lag .(2012). Stockholm: Norstedts Juridik.
- SFS 2003:460, *Etikprövningslagen*. Sveriges Rikes Lag .(2012). Stockholm: Norstedts Juridik.
- Socialstyrelsen. (2004). *Individ-och- familjeomsorg, Lägesrapport*. Stockholm.
- Svenning, C. (2003). *Metodboken*. Eslöv: Lorentz förlag.
- Svensson, K., & Johnsson, E., & Laanements, L. (2008). *Handlingsutrymme : utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Thomassen, M. (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Turen, T. (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. Malmö: Liber AB.
- Törnqvist, A. (2004). *Mellan relation och resurs utvärdering och kunskapsbildning på socialkontor*. Göteborg: Göteborgs Universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Whärborg, P. (2002). *Stress och den nya ohälsan*. Stockholm: Natur och kultur.

Elektroniska källor

- Arrington, P. (2008). *Stress at work: How do social workers cope?*. NASW Membership Workforce Study. Washington, DC: National Association of Social Workers. Hämtad Mars, 26, 2012 från: <http://workforce.socialworkers.org/whatsnew/stress.pdf>
- Individ- och Familjeomsorg. (n.d.) i *Nationalencyklopedin*. Hämtad Mars ,30, 2012 från: <http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/lang/Individ-och-Familjeomsorg>
- Malmö stad* (Mars, 31, 2012). Stadsdelar, Rosengård. Hämtad: Mars, 31, 2012 från: <http://www.malmo.se/Kommun--politik/Om-oss/Stadsdelar/Rosengard/Fakta-om-Rosengard.html>
- Miljonprogrammet. (n.d.). I *Nationalencyklopedin*. Hämtad Mars, 20, 2012 från:

<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/lang/miljonprogrammet>

Socialstyrelsen (2011a). Lägesrapport, övrig individ och familjeomsorg. Hämtad: Mars, 06, 2012 från: <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2011/2011-2-1/Documents/8%20Övrig%20individ-%20och%20familjeomsorg.pdf>

Socialstyrelsen (2011b). Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden- omfattning och karaktär. Hämtad: Mars, 05, 2012 från: 2011<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18523/2011-12-8.pdf>

Socialtjänst. (n.d.). I *Nationalencyklopedin*. Hämtad Mars, 30, 2012 från: <http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/lang/socialtjanst>

Statistiska centralbyrån (2008). *Demografiska rapporter om invandrares flyttmönster*. Hämtad: Mars, 05, 2012 från: http://www.scb.se/statistik/_publikationer/BE0701_2008A01_BR_BE51BR0804.pdf

Skånetrafiken (Mars, 31,2012). Reseplaneraren. Hämtad: Mars, 31, 2012 från: http://www.reseplaneraren.skånetrafiken.se/querypage_adv.aspx?language=sv

Vetenskapsrådet (Februari, 25, 2012). Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. Hämtad: Februari, 25, 2012 från: URL <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Bilaga 1

Intervjuguide

Syfte: ”Att undersöka och beskriva hur socialarbetarna *upplever och hanterar* arbetet med hemlösa barnfamiljer ur professionell och personlig synvinkel”

Tema 1 Bakgrund

Utbildning

Vilken typ av examen, är du socionom?

Vilket universitet/högskola studerade du vid? Vilket år tog du examen?

Hur kom du på att det var socionom du ville bli, varför valde du den utbildningen?

Arbetslivserfarenhet? Var har du arbetat?

Hur många år på denna arbetsplats

Varför valde du att börja här?

Hur trivs du?

Hur skulle du beskriva din relation till Rosengård?

Tema 2 Arbetet på individ och familjeomsorgen i Rosengård

Vilken typ av klienter möter du i arbetet?

Hur ser fördelningen ut av klienter (typer), vilken är din största klientgrupp?

Hur skulle du beskriva klientgruppen hemlösa barnfamiljer?

Hur kommer du i kontakt med dessa klienter?

Vilka behov och förväntningar uttrycks under mötet från klientens sida?

Vilka behov upplever du att klienten har?

Hur upplever du att du kan bemöta behoven resursmässigt?

Hur skulle du beskriva förhållandet mellan resurs och behov?

Hur tolkar du att klienten upplever denna fördelning?

Hur talar ni om detta i arbetsgruppen?

Vilka är dina referenspunkter vad gäller arbetet med hemlösa barnfamiljer och hur ser ditt förhållningssätt ut?

Upplever du att ni har olika referenspunkter eller förhållningssätt till detta?

Tema 3 Upplevelse av arbetet med hemlösa barnfamiljer

Professionellt

Hur definierar du begreppet hemlös barnfamilj?

Vilka generella orsaker tror du har lett till hemlöshet? Hur upplever du att detta påverkar ditt arbetssätt?

Upplever du att klienter med liknande/samma behov erbjuds olika resurser? Vad tror du detta beror på? Hur upplever du detta? Hur hanterar du det? (även personligt)

Hur upplever du som person arbetet med denna klientgrupp? Hur skulle du beskriva det ur en personlig synvinkel?

Har det funnits eller finns det situationer som du upplever så som starkt negativa, kan du beskriva dessa?

Vad upplever du som mest givande med arbetat med denna klientgrupp?

Hur ser du på arbetet ur en professionell synvinkel?

Tema 4 Hantering av arbetet med hemlösa barnfamiljer

Skulle du säga att arbetsplatsen har en utarbetad strategi/förhållningssätt till att hantera era upplevelser och arbetssituation när det gäller arbetet med hemlösa barnfamiljer?

Finns det några specifika sätt för personalen som hjälper er att hantera era upplevelser?

Hur hanterar du dina upplevelser professionell och privat synvinkel?

Om du känner dig stressad (otillräcklig etc.), hur hanterar du det, personligt och professionellt?

Hur ventilerar du upplevelser från arbetet, personligt och professionellt?

Upplever du några hinder, något som försvårar i hanteringen av upplevelser ex sekretess?

Kan du ”släppa” arbetet när du kommer hem? Kan du beskriva hur du gör detta?

(Är det någonting du skulle vilja lägga till innan

Bilaga 2



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för socialt arbete

INFORMATIONSBREV

Göteborg, 2012-03-05

Vi heter Cecilia Bäck och Karolina Savik och har påbörjat vår sjätte termin på socionomprogrammet vid Göteborgs Universitet. Detta innebär att vi nu skall skriva C-uppsats. Efter kontakt med er enhetschef [REDACTED] vill vi nu genomföra en studie kring socialarbetarnas arbete med hemlösa barnfamiljer i stadsdelen Rosengård, Malmö. Vi har utformat ett preliminärt syfte och frågeställningar som ni kan läsa här nedan:

Syfte: Att undersöka och beskriva hur socialarbetarna upplever och hanterar arbetet med hemlösa barnfamiljer ur professionell och personlig synvinkel.

Frågeställningar:

- * Hur upplever socialarbetarna sin arbetssituation:
 - ur professionell synvinkel?
 - ur personlig synvinkel?
- * Hur hanterar socialarbetarna sin arbetssituation:
 - ur professionell synvinkel?
 - ur personlig synvinkel?

Vi kommer att vistas i Rosengård hela vecka 11 och 12 och har informerat er enhetschef [REDACTED] om att vi efterfrågar omkring 6-10 socialarbetare för enskilda intervjuer.

Självklart kommer vi att förhålla oss till Vetenskapsrådets forskningsetiska principer. Detta innebär ett krav på att vi delger relevant *information*, d.v.s. att ni får information om er roll i studien, att ert deltagande är frivilligt och att ni när som helst kan avbryta er medverkan. För att försäkra er om att vi bedriver forskningen utifrån ert samtycke bifogar vi en *samtyckesblankett* (se sida 3). Påskrivna blanketter samlar vi in före intervjuerna tar plats. Vidare vill vi bända intervjuerna för att underlätta för oss att fånga intressanta och viktiga delar från intervjuerna.

Alla personuppgifter i den färdigställda uppsatsen kommer att vara helt anonyma, det enda som kommer att gå att utläsa är område och arbetsplats. Ljudfilerna kommer att hanteras med största varsamhet, då endast vi och vår handledare kommer att ta del av de obearbetade uppgifterna. Detta i enhetlighet med *konfidentialitetskravet*. Utöver detta kommer vi naturligtvis även bejaka *nyttjandekravet*, då uppgifter som lämnas om och av den enskilda endast får användas i vår uppsats i forskningssammanhang.

Vårt mål är att undersökningen kan komma att vara till nytta för just er, så ni är varmt välkomna att komma med kommentarer och synpunkter under uppsatsprocessens gång. Vi hoppas att så många ur er arbetsgrupp har möjlighet att bidra med erfarenheter och kunskap.

Med vänliga hälsningar

Cecilia Bäck och Karolina Savik

Bilaga 3



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för socialt arbete

Kontaktuppgifter:

CECILIA BÄCK & KAROLINA SAVIK

Socionomstudenter

Socionomprogrammet, 210 hp

Institutionen för socialt arbete, GÖTEBORGS UNIVERSITET

E-mail: gusceciba@socwork.gu.se

gussavika@socwork.gu.se

Handledare:

NILS HAMMARÉN

FD, universitetslektor och forskare i socialt arbete

Institutionen för socialt arbete, GÖTEBORGS UNIVERSITET

Besöksdress: Sprängkullsgatan 23

Postadress: P.O. Box 720

SE 405 30 Göteborg, Sweden

Tel: 031- 786 57 58

E-mail: nils.hammaren@socwork.gu.se

Bilaga 4



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för socialt arbete

SAMTYCKESBLANKETT

Då vi genomför vår studie i enhetlighet med Vetenskapsrådets forskningsetiska principer vill vi här försäkra oss om att du tagit del av det informationsbrev vi skickat via mail. Information kring studiens syfte samt innebörden av din medverkan i studien skall ha framgått där du också skall ha fått förklarat för dig hur dina uppgifter kommer att behandlas.

Jag har förstått informationen i informationsbrevet och vad min roll i studien är samt vad min medverkan innebär. Jag ger härmed mitt godkännande att uppgifter som framkommer under intervjun rörande studiens syfte och frågeställningar får användas i denna C-uppsats.

Ort och datum _____

Underskrift _____

Namnförtydligande _____