HÖGSKOLAN
I HALMSTAD

Sociologi och socialt utvecklingsarbete 180hp

KANDIDATUPPSATS

"Det är väldigt många bollar i luften"

- En kvalitativ studie med fokus på hur socialsekreterare resonera kring arbetsbelastningen på deras arbetsplats.

Lendita Berisha och Jessika Lindhe Escobar

Sociologi 61-90hp

Halmstad 2016-08-25

Abstrakt

Syftet med denna studie är att undersöka vilka aspekter i socialsekreterarnas yrkesutövning i organisationen som de upplever bidrar till hög arbetsbelastning, hur de beskriver att de hanterar den och eventuellt förbättrar sin egen arbetssituation och vilka arbetsfaktorer de upplever som meningsfulla och som gör att de fortfarande arbetar kvar inom socialtjänsten. För att besvara studiens syfte använde vi oss av en kvalitativ forskningsansats i form av semistrukturerade intervjuer. Dessa intervjuer har sedan tolkats för att hitta likheter och skillnader som sedan analyserats med hjälp av sociologiska teorier om organisationens roll, krav och kontroll och känsla av sammanhang. Studiens resultat visar att socialsekreterarna i perioder upplevde hög arbetsbelastning. I resultatet redogörs det även för olika strategier som socialsekreterarna använde sig av för att kunna hantera detta. Resultatet visade också att socialsekreterarna upplevde att det finns en hel del belöningar och att de ändå ser sitt arbete som meningsfullt. Vår slutsats blev att arbetsbelastningen inte behöver vara ett problem så länge som samarbetet mellan ledning och anställda fungerade.

Sökord: arbetsbelastning, förbättring, hantera, meningsfull, organisation, socialsekreterare.

Abstract

The purpose of this study is to investigate which aspects of social secretaries profession in the organization that they feel contributes to high workloads, how they describe their handling of it and how they possibly improve their work situation and what work factors they perceive as meaningful and that makes them still work in social services. To answer the purpose of the study we used a qualitative approach in the form of semi-structured interviews. These interviews have since been interpreted to find similarities and differences which then has been analyzed using sociological theories about the organization's role, requirements and control and sense of coherence. The study results show that social workers in periods experienced heavy workload. The result also discusses the various strategies that the social workers made use of to be able to handle this. The results also showed that social workers felt that there are a lot of rewards and that they still see their work as meaningful. Our conclusion was that the workload does not need to be seen as a problem as long as the cooperation between management and employees worked.

Keywords: workload, improve, manage, meaningful, organization, social worker.

Förord

Vi vill först och främst tacka våra åtta respondenter i Halmstad kommun, för att ni tog er tid och engagemang att dela med er av era upplevelser och erfarenheter som socialsekreterare. Utan er hade inte vår uppsats varit möjlig att genomföra. Vi vill också tacka vår handledare Christopher Kindblad för hans otroliga engagemang och nödvändiga konstruktiva kritik. Ett stort tack till vill vi även ge till de i vår närhet som har läst vår uppsats och kommit med många välbetänkta kommentarer under forskningsprocessen.

Innehåll

1 Inledning 1
1.2 Syfte och frågeställningar 2
2. Bakgrund och tidigare forskning 3
2.1 Definitioner 3
2.2 Bakgrund 5
2.3 Tidigare forskning 5
2.3.1 Arbetsbelastning 6
2.3.2 Hanterbarhet och meningsfullhet 8
2.3.3 Sammanfattning av tidigare forskning 10
3. Teoretiska perspektiv 10
3.1 Organisationsteori 11
3.2 Krav- och kontrollmodell 12
3.3 KASAM 13
3.4 Sammanfattning av det teoretiska perspektivet 14
4. Metod 14
4.1 Förkunskap 15
4.2 Kvalitativt metodval med hermeneutisk ansats 15
4.3 Urval 16
4.4 Avgränsning 17
4.5 Tillvägagångsätt vid intervjuerna 17
4.6 Val av analysmetod 18
4.7 Validitet 19
4.8 Etiska överväganden 19
4.9 Metodreflektion 20
5. Resultat 21
5.1 Presentation av respondenterna 21
5.2 Arbetsbelastning 23
5.2.1 Samarbetet mellan kollegorna och arbetsledningen 23
5.2.2 En känsla av otillräcklighet och upplevda begränsningar 25
5.2.3 Det har blivit tuffare vilket ger konsekvenser för klienterna 26
5.3 Hantering och förbättringsmöjligheter 28
5.3.1 Utökning av resurser 28

5.3.2 Vikten av uppgradering 29
5.4 Meningsfullhet i arbetet 31
5.4.1 Att göra skillnad 31
5.4.2 Att agera detektiv 32
6. Sociologisk analys 32
6.1 Vad som upplevs vara arbetsbelastning - brist på resurser och ökad arbetsbörda 33
6.2 Sätt att hantera sin arbetssituation och förbättra den i möjligaste mån 35
6.3 Meningsfulla arbetsfaktorer 38
7. Avslutande sammanfattning och reflektion 41
8. Källförteckning och referenser 44
Intervjuguide 47

1 Inledning

Sonesson (2015) beskriver i en artikel att man förr använde sig av kanariefåglar för att upptäcka giftiga gaser som orsakar explosioner i brittiska kolgruvor. Detta har han kopplat till dagens socialsekreterare och att dessa kan kallas för rättsstatens kanariefåglar för om de tystas ner är det en varning för hela samhället. En annan debattartikel diskuterar det faktum att socialsekreterare har alldeles för hög arbetsbelastning och detta har gjort att många erfarna socialsekreterare söker sig bort från socialtjänsten (Lund 2016). Samtidigt är det brist på utbildade socialsekreterare och det har blivit svårt att rekrytera ny personal. För att utveckla detta fenomen presenterade Lindhagen och Lindblom (2016) en handlingsplan för Stockholms stad, för att förbättra arbetsvillkoren inom socialtjänsten. I den planen ingår en rad åtgärder som ska vända utvecklingen och minska pappersarbete, personalomsättning och arbetsbelastning (Lindhagen & Lindblom, 2016).

Enligt Arbetsmiljöverkets (2015) undersökning visar det sig att var tredje person inom yrket socialsekreterare uppger att de blivit utsatta för hot eller våld i arbetet. Under 2013 var det 36 000 socialsekreterare och kuratorer som arbetade, drygt 6 000 av dessa var män och cirka 30 000 var kvinnor. Det var 65 procent av kvinnorna inom yrket socialsekreterare som upplevde negativa effekter i form av svårigheter att koppla av tankarna på jobbet under sin fritid. I samma undersökning visade det sig att 56 procent av 36 000, alltså 20 160 personer, gick till sitt arbete trots att de borde stannat hemma med tanke på sitt hälsotillstånd. Nästan 24 procent av kvinnor och män inom detta yrket har arbetsorsakade besvär till följd av annat än arbetsolyckor. Den vanligaste orsaken till arbetsrelaterade besvär bland såväl kvinnor som män är stress och andra psykiska påfrestningar (Arbetsmiljöverket, 2015). Enligt den senaste arbetsmiljöundersökningen visade det sig att respektive enhet inom socialtjänsten i stadsdelen Enskede- Årsta-Vantör “sällan eller aldrig” hann med sina arbetsuppgifter på arbetstid (Lund, 2016). McFadden mfl. (2015) talar om att vem som helst kan drabbas av utbrändhet, men det föreligger vara större risk för personer som arbetar inom socialtjänsten. Enligt Graham mfl. (2014) så menar de att det idag har blivit allt viktigare för personer som arbetar inom socialtjänsten att uppleva välbefinnande på sitt arbete för att undvika att drabbas eller hamna i exempelvis utbrändhet.

Tidningen Arbetet (Lund, 2016) redovisar att 71 procent av socialsekreterarna inte vågade säga sin mening angående sin arbetssituation på arbetsplatsträffar. Om socialsekreterare inte vågar prata om sin arbetsbelastning, kommer det att leda till ökade sjukskrivningar inom socialtjänsten (Högberg, 2016). Detta i sin tur påverkar klienter genom att det blir längre handläggningstider, vilket gör att det inte blir enhetliga bedömningar av ärenden och slutligen leder detta till att socialtjänsten brister i förtroende hos allmänheten (Nyström, 2015).

Efter att ha läst och hört mycket i media om socialsekreterares arbetssituation i hela världen och inte bara i Sverige väcktes vårt intresse till en c-uppsats. Då socialsekreterare utför en stor samhällsinsats då de hjälper de utsatta och behövande individerna i samhället så påverkar det ju alla om det helt plötsligt inte skulle finnas socialsekreterare som kan ta hand om dessa. Vem ska man då vända sig till om man hamnar på samhällets botten? Det verkar inte som det finns en alternativ beredskapsplan och detta gör att den aktuella krisen gällande arbetsbelastningen inom socialtjänsten blir en angelägen sociologisk fråga. På grund av de rapporter som finns om den höga arbetsbelastningen inom socialtjänsten, menar vi att det är ett aktuellt samhällsproblem, som är relevant att utforskas sociologiskt. Den höga arbetsbelastningen påverkar den enskilda individen genom att handläggningstiderna kan bli längre för det egna ärendet, det kan bli brist på kontinuitet när sjukskrivningarna ökar och ärenden kan falla mellan stolarna då socialsekreterarna är utarbetade (Nyström, 2015). Socialsekreterare arbetar i en organisation som är hårt styrd av många lagar och regler som ska följas, som kan upplevas ge klara riktlinjer för arbetet. I ett medmänskligt perspektiv kan det dock även innebära att de upplever en styrning och kontroll, som kan belasta och begränsa det egna arbetet. Det problem som går att identifiera här är att socialsekreterare enligt gällande lagstiftning för Socialförvaltningen ska arbeta mot att stödja de klienter som behöver få stöd och som har rätt till det, men kan få svårt att fullfölja dessa förpliktelser om de blir överbelastade och utarbetade (Dahlgren, 2014). Vi vill alltså utifrån ett sociologiskt perspektiv fokusera på vad socialsekreterarna själva upplever vara arbetsbelastning, hur de hanterar dessa upplevelser och meningsfullhet i arbetet.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka hur socialsekreterare resonerar kring arbetsbelastning på deras arbetsplats, hur de hanterar den och vad som ger dem meningsfullhet i deras arbete. Vi vill

fånga socialsekreterarnas egna upplevelser av dessa aspekter och belysa fenomenet för att kunna tolka materialet och förstå vad det är som hjälper dem att hantera sitt krävande arbete och arbeta kvar inom socialtjänsten.

För att besvara vårt syfte med uppsatsen har vi konstruerat tre sociologiska frågeställningar:

- Vilka aspekter i socialsekreterarnas utövning av sin yrkesroll i organisationen upplever de bidrar till en hög arbetsbelastning?
- Hur beskriver socialsekreterare att de hanterar och eventuellt förbättrar situationen för sig själv på sitt arbete?
- Vilka arbetsfaktorer är det som dessa socialsekreterare upplever som meningsfulla och som gör att de fortfarande arbetar kvar inom socialtjänsten?

2. Bakgrund och tidigare forskning

I detta kapitel presenterar vi inledningsvis en kort bakgrund om vad en socialsekreterare är och sedan följer en definition av vad som kännetecknar begreppen arbetsbelastning, hanterbarhet och meningsfullhet. Sedan kommer att avsnitt om tidigare forskning som handlar om socialarbetarnas arbetsroll och deras arbetssituation.

2.1 Definitioner

Socialsekreterare:

En socialsekreterare kan definieras som en kommunal tjänsteman vilken har som arbetsuppgift att handlägga eller utreda olika former av enskilda ärenden inom socialtjänsten enligt Nationalencyklopedin (2016). Socialarbetare är en person som arbetar inom kommunal socialtjänst. Som exempel kan nämnas att man som socialarbetare kan arbeta inom hälsa och sjukvård, skola, som kurator, inom kriminalvård eller vid olika behandlingsinstitutioner för barn och ungdomar med sociala problem och för missbrukare (Nationalencyklopedin, 2016). En socialsekreterare har oftast en socionomutbildning, men arbetsuppgifterna kan se olika ut beroende på vilken enhet man arbetar på och hur organisationen i kommunen är uppbyggd. Enligt 3a§ i 3 kap. av Socialtjänstlagen (2001:453) ska socialnämnden använda handläggare som har avlagt svensk socionomexamen eller annan relevant examen på minst grundnivå i högskolan för

utförande av sådana uppgifter inom socialtjänsten rörande barn och unga som innefattar bedömning, utredning och uppföljning.

Arbetsbelastning:

Arbetsbelastning kan definieras på många olika sätt men oftast förklaras arbetsbelastning som en stor mängd av arbete som skall utföras av en viss person eller anordning allt enligt Nationalencyklopedin (2016). Medan Arbetsmiljöverket (Persson 2014) skriver att arbetsbelastning oftast kan upplevas som att ens arbetsuppgifter är alldeles för mycket och för svåra för den egna förmågan eller så upplever man att arbetsuppgifterna är för enkla för ens förmåga. Arbetsbelastning kan upplevas antingen som psykiskt påfrestande eller som enformiga och väldigt begränsande. Vi har som resultat av detta valt att ha begreppet öppet efter vad våra respondenter egentligen upplever vara arbetsbelastning.

Hanterbarhet:

Ordet hantera kan definieras på flera olika sätt bland annat hur man hanterar en situation utifrån de omständigheter som råder och att man försöker utföra handlingar på ett visst sätt för att nå fram till önskat resultat (Nationalencyklopedin, 2016). Vi har valt att använda oss av detta begrepp för att redogöra för hur socialsekreterarna tar kontroll över sin arbetssituation och på så sätt hanterar sin upplevda arbetsbörda. Vi kommer därför i studien att koppla just begreppet hanterbarhet till Karasek & Theorells (1992) krav- och kontrollmodell och detta kommer vi att skriva mer om i teoridelen.

Meningsfullhet:

Ordet meningsfullhet är sammankopplad med begreppet motivation. Motivation definieras enligt Nationalencyklopedin (2016) som en benämning för de faktorer hos individen som formar ett beteende som sedan kan riktas mot olika mål. Medan meningsfullhet handlar om att individen känner starkt för sådana ting som är viktiga för en. Meningsfullhet och motivations begrepp har liknande betydelser. Men vi har ändå valt att använda oss av begreppet meningsfullhet för att beskriva den energi och det engagemang som socialsekreterare har till sitt arbete och sina klienter. Därför kommer vi i vår uppsats koppla begreppet meningsfullhet till Antonovskys (2005) teori om känsla av sammanhang som vi redogör för mer utförligt i teoridelen.

2.2 Bakgrund

Vår kvalitativa studie utgår från åtta socialsekreterare i Halmstads kommun och vad de tänker om arbetsbelastning och meningsfullhet. Det finns flera olika avdelningar inom socialtjänsten i Halmstad, men de respondenter vi intervjuat arbetar med mottagningsärenden eller utredningsärende på något sätt. Att ha hand om mottagningsärenden betyder att man har två veckor på sig att fatta beslut om de ärenden man får in. Dessa personer är oftast den första kontakten som någon har med socialtjänsten. Vid utredningsärenden har man upp till fyra månader på sig för att beslutet ska vara klart.

Med detta som bakgrund vill vi ta reda på vad det är som påverkar socialsekreterare i deras arbetssituation och varför många verkar uppleva det stressigt (Holmgren, 2014) och pressande. Vi har läst ett flertal vetenskapliga artiklar som belyser den tidigare forskning som gjorts på området. Genom att kortfattat beskriva dessa får vi fram en relevant bakgrund till vårt projekt. Då detta inte verkar vara ett unikt fenomen för Sverige finns det forskning som även inkluderar andra länder. Men även om detta inte är unikt för Sverige så är det ändå i en medelstor välmående stad i just Sverige som vi har valt att söka våra respondenter. Detta för att kunna belysa att fenomenet inte är exklusivt på något sätt och även om vi valt att fokusera på Halmstad hade vi kunnat välja vilket socialkontor som helst i vårt avlånga land och i stort sett fått samma resultat (Nilsson, 2015). Så ser det tyvärr ut för socialsekreterare idag. Det finns en mängd relevanta artiklar och avhandlingar i detta ämne och vi har inte haft några större svårigheter att få fram tillräckligt med intressanta forskningsresultat att förankra vår uppsats i.

2.3 Tidigare forskning

I följande avsnitt kommer vi att presentera tidigare forskning gällande vårt forskningsämne. Vi har läst om hur socialsekreterare ska hjälpa de behövande individerna men att de samtidigt får en kontrollerande roll vilket gör att det blir konflikter i yrkesrollen. Vi har läst om hur stressen ökar för socialarbetare dels genom att de tar på sig för mycket själva men också att mycket läggs på dem. Vi har läst om hur kraven på ökad effektivitet leder till utbrändhet och känslor av stress. Vi har också läst om hur resurserna är otillräckliga men att socialsekreterarna genom att fokusera på det som är positivt ändå kan känna en meningsfullhet med sitt arbete.

2.3.1 Arbetsbelastning

Stress bland socialarbetare och vad som kan påverka det behandlas i artikeln "*Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in the Nordic Countries*" (Blomberg mfl.,2015). Det föreslås i artikeln att det ligger i socialarbetarens arbetssituation eller i naturen av arbetet att det finns roller och funktioner som motarbetar varandra då en socialsekreterare ska vara både en hjälpare och en kontrollant. Denna stress på arbetsplatsen kan skapa en frustration som resulterar i negativa känslor gentemot de som står i beroendesituation till dem i deras arbetsroll, nämligen klienterna. Denna syn på socialarbetares höga arbetsbelastning stöds också av artikeln "*Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and Organisational Themes from a Systematic Literature Review*"(McFadden mfl., 2015) som tar upp både individuella och organisatoriska faktorer som kan påverka. De individuella handlar om ens egen historia av välmående eller bristen på det, att man känner sig belastad då man studerar mycket för att arbeta inom socialt arbete eller vidareutbildar sig, hur man mäktar med att hantera arbetskraven, sekundär traumatisk stress där man tar på sig mycket av sina klienters lidande, utmattning på grund av medkänsla och empatitillfredsställelse. De organisatoriska är arbetsbelastningen, den sociala supporten och tillsynen, den organisatoriska kulturen och klimatet, den organisatoriska och professionella hängivenheten och tillfredsställelsen med sitt arbete (McFadden mfl., 2015). Stress anses ofta komma från den förtvivlan man upplever då man känner en viss press på sig som yrkesmänniska men inte tycker att man kan leva upp till dessa krav. Arbetsbelastningen tillsammans med konflikter i yrkesrollen inkluderas som stressutlösande faktorer. Andra saker som kan spela in är tidsbrist, att man arbetar med snålt tilltagna deadlines eller åläggs för stor ansvarsbörda.

Blomberg mfl. (2015) menar att om man känner att det är en konflikt mellan de roller man förväntas ha på sin arbetsplats, att man ska vara både effektiv i relation till sin uppdragsgivare och personlig och omhändertagande i relation till sina klienter, kan det uppstå en stressfull situation. Detta i sin tur kan leda till att man upplever sig vara otillräcklig och överbelastad av sina arbetsuppgifter. McFadden mfl., (2015) menar att utbrändhet är något som kommer av att man under en längre tid involverat sig på ett emotionellt krävande sätt vilket lett till en psykisk, emotionell och mental utmattning. Vem som helst kan drabbas av utbrändhet, men riskerna föreligger vara större inom just socialarbetarnas led och då specifikt de som arbetar med barn och

ungdomar. Detta på grund av dålig arbetsmiljö, orimlig mängd pappersarbete, långa arbetsdagar, liten möjlighet för avancemang och ineffektiva byråkratiska strukturer (McFadden mfl., 2015).

Stress och stressrelaterade problem, såsom utbrändhet, arbetarnas medkänsla och trivseln inom yrkesinriktad rehabilitering i Slovenien skrivs det om i artikeln "*Work-Related Stress, Burnout, Compassion, and Work Satisfaction of Professional Workers in Vocational Rehabilitation*" (Bitenc mfl., 2015). Genom olika nedskärningar och förändringar av arbetsplatser och samhället har detta lett till att individerna skall vara flexibla, samtidigt som det ställs nya krav på en högre kunskapsnivå, färdigheter och så vidare. Detta är en av många bidragande orsaker till att människor upplever en ökad stress i sitt arbete. Europeiska arbetsmiljöbyrån (2009) definierar arbetsrelaterad stress som att det upplevs att kraven på arbetsmiljön överstiger arbetstagarens "kontroll" över dem (Bitenc mfl. 2015). Artikeln visade att konsekvenserna av arbetsrelaterad stress påverkade individen på så sätt att man kan uppleva en ökad oro och att känsloläget är labilt, en oförmåga att kunna koppla av eller koncentrera sig. Det kunde även leda till svårigheter att tänka logiskt och vara beslutsfattande, inte engagerad i sitt arbete, känslor av trötthet, depression, ångest och sömn problem.

I artikeln "*Moral distress among social workers: The role of insufficient resources*" tar Mänttäri-van der kuip (2016) upp att resurserna inom den offentliga sektorn är otillräckliga. Under de senaste decennierna har olika finska studier visat liknande oroande resultat om att det finns brister inom den offentliga socialtjänsten. Att det inom välfärden är brist på kvalificerade socialarbetare och de som finns är utmattade, överbelastade och har otillräckliga resurser. Den personal som inte var sjukskriven från arbetet var slitna av den höga arbetsbördan och upplevde att de inte hade tillräckligt med tid för att kunna göra sitt arbete ordentligt. Socialsekreterare inom den offentliga sektorn är långt ifrån självständiga i sitt beslutsfattande i olika ärenden eftersom det oftast är komplicerade relationer som de påverkas av såsom lagar, regler, organisationer och samhället i stort. Samtidigt så har de ett multipelt ansvarsområde, då deras handlingar leder till flera olika instanser och involverar både kunder, kollegor och klienter vilket ibland kolliderar med vartannat och leder till en konflikt och ett moraliskt dilemma och kan även leda till moralisk stress. Alltså blir socialsekreteraren en byråkrat och i detta fall fängslad i ett system av lojaliteter (Mänttäri-van der kuip, 2016).

Då socialsekreterare är styrda av både landets gällande lagar och av de regler och normer som finns på arbetsplatsen kan en överfull arbetsbörda öka riskerna för att de i sin yrkesroll ska känna av en konflikt mellan sitt arbete och de etiska värderingar de bör upprätthålla. Denna arbetsrelaterade stress kan resultera i en viss avoghet mot klienterna och att man möjligen tenderar att skylla på dem för att de befinner sig en utsatt situation. I Blombergs mfl., (2015) studie framkom det att de socialarbetare som upplevde en större konflikt i sin yrkesroll var mer benägna att ha negativa känslor mot sina klienter och att en högre arbetsbelastning inte inverkade på dessa känslor på samma sätt. Enligt samma studie är det krävande att arbeta som socialsekreterare då man ofta utsätts för både hög arbetsbelastning och många ärenden att ta hand om, men också då man har många roller att agera efter vilket skapar konflikter (Blomberg mfl.,2015).

Bitencs mfl. (2015) studerade stress utifrån ett bredare perspektiv. De kom i studien fram till att arbetsrelaterad utbrändhet kan orsaka psykiska problem såsom känslor av ångest, depression och dålig sömn. Det kan även överföras vidare i hemmiljön vilket ofta skadar relationer inom familjen och bland vänner på grund av personens utmattning och negativa emotionella laddning. Arbetsrelaterad stress kan definieras som när krav och press överstiger individens kapacitet när det gäller kunskap och mer allmänt de resurser som behövs på arbetet för att uppfylla dessa krav (Bitencs mfl,2015). Arbetsrelaterad stress påverkar inte bara individen utan även organisationen genom en ökad personalfrånvaro, minskad motivation till arbetet och personalbrist. Detta ledde till minskad produktivitet och fler olyckor i verksamheten. Resultat visade på att visstidsanställda är mer utsatta för stress, eftersom de oftast har mindre kontroll över arbetet på grund av att de är nybörjare och har mindre information att tillgå, dock ansåg man inte att några skillnader mellan kön, ålder eller erfarenhet har att göra med hur de upplevde arbetsrelaterad stress. De kom fram till att de två dominerande stressfaktorerna var att det är för mycket arbete och för många administrativa uppgifter (Bitenc mfl., 2015).

2.3.2 Hanterbarhet och meningsfullhet

Att uppleva välbefinnande på sitt arbete har blivit allt viktigare för socialarbetarna. Detta behandlas i artikeln *"Aligning perspectives of subjective well-being: Comparing spouse and*

colleague perceptions of social worker happiness" (Graham mfl., 2014). Därför har Graham mfl. (2014) studerat socialarbetares arbetsplatsrelaterade erfarenheter utifrån subjektivt välbefinnande och lycka. SVB begreppet är en slumrande konstruktion inom samhällsvetenskap som mäter individens nivå av lycka. Alltså fungerar det som ett mått på hur individen utvärderar sitt liv, som då innefattar livstillfredsställelse av emotionella upplevelser och mentala processer, nämligen frånvaro av ångest, depression och positiva känslor. Subjektivt välbefinnande är ett solitt koncept som inte bara mäter den upplevda situationen, utan även familj och andra som är viktiga i personens liv. Graham mfl. (2014) menar att syftet med forskningen var att försöka förstå graden av kongruens mellan socialarbetarens perspektiv av välbefinnande och perspektivet utifrån de som innehas av viktiga personer såsom på arbetsplatsen och hemmet. Detta då det finns väldigt mycket skrivet om de negativa och skadliga faktorer som socialarbetare utsätts för så som hög arbetsbelastning, utbrändhet, stress och hög personalomsättning. Därför lyfte Graham mfl.(2014) istället fram de positiva faktorerna i socialarbetarens arbete och försök till att förbättra det subjektiva välbefinnandet. Resultatet visade att deltagarna kopplade ihop flera drag med dessa socialarbetares höga subjektiva välbefinnande egenskaper såsom lugn, optimism, glädje och en hög energi. Andra egenskaper är humor, utåtriktning och kärlek till lärande och detta nämndes som en utmaning för socialarbetarna (Graham mfl., 2014).

Omstruktureringar i arbetsmiljön är inte tillräckliga för att förebygga stress och utbrändhet, utan det krävs att socialarbetare försöker förbättra sitt subjektiva välbefinnande genom att få möjligheten att utvecklas i sitt arbete och att kunna samverka med andra socialarbetare både inom interna och externa verksamhetsområden. Detta kan skapa mer positiva upplevelser för socialarbetare utifrån det subjektiva välbefinnandet och utveckla en positiv arbetsplatsdynamik och även i övrigt påverka på ett positivt sätt enligt Graham mfl.(2014). På samma sätt menar McFadden mfl (2015) i sin studie att det är viktigt att man är medveten om sin yrkesroll och sin personliga utveckling speciellt i början av sin befattning och att man håller sin status aktiv och uppdaterad hela yrkeslivet. Det var också av överväldigande betydelse att man kände stödet från arbetsledning och från sina kollegor. Det var bristen på detta stöd samt en överbelastning av ärenden som gjorde att vissa valde att lämna sitt arbete. Om man kände att man hade stöd till att utvecklas och att samarbetet på arbetsplatsen var tillfredsställande utförde man också ett bättre arbete och upplevde inte heller arbetsbelastningen så betungande (McFadden mfl., 2015).

2.3.3 Sammanfattning av tidigare forskning

Alla artiklar nämner att den höga arbetsbelastningen beror på otillräckliga resurser vilket är en av faktorerna till att socialsekreterare upplever olika former av stress. Blomberg mfl.(2015) diskuterar stressen som socialsekreterare har då de har dubbla roller och funktioner där de både skall vara en hjälpare och en kontrollant. Mänttäri-van der kuip (2016) menar på ett liknande sätt att socialsekreterare har ett multipelt ansvarsområde då deras handlingar involverar flera olika instanser. McFadden mfl. (2015) talar om att stressfaktorerna finns på både individuella och organisatoriska nivåer. Både Graham (2014) och Bitenc mfl.(2015) menar att det genom olika nedskärningar och förändringar på arbetsplatserna och i samhället har lett till arbetsrelaterad stress som påverkar individens hälsa och arbetsförmåga. Arbetsrelaterad stress är på så sätt både psykisk och fysisk vilket i sin tur kan leda till stressrelaterade sjukdomar. Mänttäri-van der kuip (2016) tar upp att resurserna inom den offentliga sektorn är otillräckliga, då socialsekreterare upplevs vara utmattade och överbelastade av sitt arbete och därför menar Graham mfl. (2014) att det har blivit allt viktigare för socialarbetarna att uppleva ett välbefinnande på sitt arbete. McFadden mfl. (2015) menar att om man kände stöd till att utvecklas så upplevde man mer meningsfullhet i sitt arbete och arbetsbelastningen blev mindre krävande. Då vår studie fokuserat på socialsekreterarnas upplevelse av arbetsbelastningen på sin arbetsplats känner vi att dessa artiklar, denna tidigare forskning, stöder oss i vår uppfattning att detta är ett stort problem, för alla som arbetar på socialkontor inte bara i Sverige utan också i resten av världen. Detta är en situation som inte bör ignoreras utan istället uppmärksammas och åtgärdas då samhället redan påverkas av dess effekter. Detta då det blivit svårare att få socialsekreterare att söka de tjänster som finns eller att stanna kvar på arbetsplatsen om de har turen att inte bli utarbetade.

3. Teoretiska perspektiv

I detta avsnitt kommer vi att redogöra för de teorier och begrepp som vi anser vara relevanta för att besvara våra frågeställningar. Vi kommer att använda oss av Ahrnes organisationsteori för att belysa hur socialsekreterarna styrs av den organisation de tillhör, men hur de samtidigt är kluvna då de vill agera efter sin egen medmänsklighet. Vi kommer också att utgå ifrån Karasek och Theorells teori om krav- och kontroll för att med hjälp av den analysera de verktyg

socialsekreterarna använder sig av för att kunna hantera sitt arbete. Till slut kommer vi att beskriva Antonovskys KASAM begrepp då vi med hjälp av detta begrepp vill belysa vikten av den meningsfullhet som socialsekreterarna upplever sig ha. Valet av teorier och begrepp har vuxit fram under uppsatsskrivningens gång och några av de teorier vi från början trodde att vi skulle använda har fallit bort och gett plats till teorier och begrepp som passar bättre in på det vi vill analysera.

3.1 Organisationsteori

I *Delvis människa, delvis organisation* (1993) skrev Göran Ahrne om den organisatoriska kentauren. Med detta begrepp menar han att man som arbetare åt en organisation följer de regler som finns att följa, men att man också är en människa med alla de känslor och åsikter som en sådan har. Detta gör att man blir kluven i sin roll om vilka direktiv man egentligen ska följa. Detta kan skapa en hel del spänning då man ju är en del av organisationen men ändå bör ses som en unik individ. Då man handlar på detta sätt kan man se en del saker man måste göra som ett slags tvång eller så sker saker på rutin då man egentligen inte är engagerad fullt ut utan skulle vilja agera på ett annat sätt. Men Ahrne (1993) menar på att vi människor anpassar oss till det som blir vår verklighet. Till exempel att gå upp vid en viss tid varje morgon för att åka till arbetet som man kanske inte vill gå till, men man finner sig i det och gör vad man så att säga måste göra. Som människa blir man kontrollerad till viss del och kan inte alltid göra precis det man vill. Detta behöver inte betyda att det bara är negativt att följa en organisation utan det kan leda till att man upplever både spänning, i positiv bemärkelse och stimulans i sitt arbete.
Detta då det är viktigt att vara en del av samhället och den gemenskap man har med arbetskamrater och familjemedlemmar. Att tillhöra en grupp eller en organisation är ett grundläggande mänskligt behov, då vi människor från det att vi föds tillhör en familj och ett samhälle och genom hela livet agerar vi utifrån denna tillhörighet.

Genom att använda begreppet organisation belyser Ahrne (1993) hur vi kan interagera med varandra. Vi tillhör en organisation, vi blir utvalda till att vara med i den och genom att stanna kvar i organisationen skapar dess medlemmar resurser och makt.
Då man tillsammans ser till att arbetet inom organisationen utförs som det ska så kan man ha kontroll över varandra. Genom att organisationen är uppbyggd på detta sätt blir också dess

medlemmar utbytbara så att den inte faller då medlemmar lämnar den. Det är människor som handlar i en organisations intresse då en organisation inte kan vara en egen aktör. Göran Ahrne (1993) menar med sin teori också på att man alltid måste förankra viktiga förändringar hos organisationen då man inte vågar eller kan förändra saker själv. Genom att tillhöra en organisation så begränsas och domineras ens eget mänskliga handlande så pass mycket att det kan vara svårt att se något fritt handlande överhuvudtaget. Då man begränsas på detta sätt i sin möjlighet och inte kan fatta egna fria beslut så ursäktar man sig med att andra agerat felaktigt och att det är andra som fattat fel beslut. Så trots att man inte alltid är överens med organisationen så är man lojal mot den och inser inte alltid att det är den som begränsar ens eget handlande. ”Människor skapar samhället genom sina handlingar men inte i första hand genom att göra egna val, utan genom att göra vad andra människor säger åt dem” (Ahrne, 1993:67).

3.2 Krav- och kontrollmodell

Vad vet vi egentligen om jobbrelaterad stress och sjukdomar förknippade med det? Detta frågade sig Robert A Karasek och Töres Theorell och skrev därför boken *Healthy work- Stress productivity and the reconstruction of working life* (1992). Efter att under en tioårsperiod undersökt sammanhanget mellan stress och sjukdomar hos flera tusen arbetare fann de ett klart samband. De utvecklade en krav-och kontrollmodell som beskriver hur över- eller understimulansen på arbetet kan påverka ens stresskapacitet. De delade in denna modell i tre delar: arbetskrav, egenkontroll och socialt stöd. Då förstår man att det inte bara är kravnivån på arbetet som påverkar utan det gör även de möjligheter man har till att besluta och handla eller bristerna av detta. Det egna inflytandet av sin arbetssituation är något som styrs av hur stort beslut- och handlingsutrymme man har. Om man upplevde att man hade en högre kontroll på sitt arbete så klarade man också en högre kravnivå. Om man däremot kände att man hade liten eller ingen kontroll över sitt eget arbete så blev det svårare att hantera de högre kraven och stressen upplevdes då vara större och mer betungande.

Karasek & Theorell (1992) menar då att bristen på kontroll är det som är den huvudsakliga riskfaktorn när det gäller arbetsrelaterad stress. Det fanns dock flera orsaker som de kom fram till, bland annat den organisatoriska strukturen på arbetet och hur denna spelade en stor roll i hur stressrelaterade sjukdomar utvecklades. Genom att kunna kontrollera sitt arbete mer om man gavs en möjlighet att få besluta mer över sin arbetsroll så ökade lärandet och stressen minskade. Om

stressfaktorerna ökade minskade lärandet och de psykologiska stressfaktorerna ökade. Socialt stöd kan också ses som något som kan bidra till en högre känsla av kontroll och gör det lättare för individen att hantera stress och en ökad arbetsbelastning. Genom att både kollegor och arbetsledning är ett stöd för varandra på arbetsplatsen kan uppkomsten av stressfaktorer förhindras, detta stöd kan även bidra till långvarig hälsa och villigheten till att lära sig nya saker, det kan påverka och öka produktiviteten på arbetsplatsen och det kan även skapa en social identitet som gör att man ser fram emot gemensamma mål och välmående.

3.3 KASAM

KASAM betyder känsla av sammanhang. Detta är ett begrepp som Aaron Antonovsky (2005) utvecklade då han uppmärksammat att vissa individer håller sig både mentalt och fysiskt friska trots att de blivit utsatta för påfrestningar såsom stress, krig etcetera. Författaren menar på att en person som har en hög känsla av sammanhang håller sig betydligt friskare än en person med lågt KASAM. I sin bok *Unraveling the mystery of health* (2005) berättar han engagerat om sin forskning inom området. Han delar upp själva begreppet KASAM i tre olika delar baserade på meningsfullhet, hanterbarhet och begriplighet. Dessa tre begrepp gör tillsammans individen mer motståndskraftig mot stress. Genom att inte vara rädd för att möta motgångar utan att man ser någon slags mening med den så kan man lättare hantera de situationer som kan uppstå. Då man utnyttjar de resurser man har runt sig såsom sina vänner, familj och kollegor och även den kraft man har inom sig kan problematiska situationer bli lättare att hantera. Sedan, genom att strukturera sin tillvaro i den mån det går, gör man sin tillvaro begriplig och tydlig. Detta gör att man lättare kan förutse vad vissa händelser kan leda till såsom något oväntat eller traumatiskt men att man ändå har en känsla av sammanhang och kan bevara sig lugn och fokuserad. Det är viktigt att man inte ser på sig själv som hjälplös eller att man är ett offer, utan att man har förmågan att hantera situationen man har framför sig.

Denna insikt, att man faktiskt har de resurser som man behöver för att klara sig, hjälper en att bevara sin motståndskraft. Då man känner att livet är meningsfullt, hanterbart och begripligt resulterar detta i att man får en bättre fysisk och psykisk hälsa. Dessa tre delar hör ihop och måste följa varandra i en utvärdering så att man antingen har ett högt eller ett lågt KASAM värde. Problemen uppstår när det är skillnader i de tre delarnas värden. Om en persons KASAM är oböjligt kan man ha svårt att anpassa sig efter nya omständigheter men om man har en stark

KASAM så är man mer flexibel och anpassningsbar. Stressen man kan utsättas för till exempel på grund av kroniska stressfaktorer, livshändelser eller dagliga situationer blir värre då man har en svag KASAM (Antonovsky, 2005). Genom att lära sig hantera stress och utveckla och bredda sitt synsätt kan man i viss mån nå upp till ett starkare KASAM.

3.4 Sammanfattning av det teoretiska perspektivet

Dessa tre teorier kommer vi att använda oss av för att kunna analysera och tolka vårt empiriska material samt bättre kunna belysa vårt fokus på arbetsbelastning, hanterbarhet och meningsfullhet. Vi menar att vi med Ahrnes (1993) organisationsteori kan förstå hur kluven man kan bli när man tillhör en organisation med lagar och regler att följa och anpassa sig till, samtidigt som man har en egen vilja som ibland vill eller önskar något annat. Vi vill också använda den för att fokusera på hur denna kluvenhet i yrkesrollen som socialsekreterare bidrar till upplevelser av begränsning och arbetsbelastning. Krav -och kontrollmodellen handlar om de arbetskrav man ställs under och vilken kontroll man själv kan ha över sitt eget arbete samt hur viktigt det sociala stödet är. Med hjälp av Karasek och Theorells (1992) teori blir det möjligt att förstå hur man genom att skaffa sig kontroll över sitt arbete lättare kan hantera sin arbetssituation och hitta verktyg som hjälper en. Antonovsky (2005) menar att om ens arbete känns meningsfullt kan man lättare hantera de situationer man hamnar i och om det är begripligt vilken roll man har, så ökar ens KASAM värde och man håller sig sundare både psykiskt och fysiskt. Vi kommer att använda detta begrepp för att förstå vad det är som gör arbetet meningsfullt för våra respondenter och varför man stannar kvar på sitt arbete.

4. Metod

I detta kapitel kommer vi att redovisa studiens metoddel som inkluderar vår förkunskap, kvalitativt metodval, urval, avgränsning, tillvägagångsätt vid intervjuerna, val av analysmetod, validitet, etiska övervägande och metodreflektion.

4.1 Förkunskap

Vår förkunskap om socialtjänsten kommer främst från media som ständigt rapporterar om hur situationen är inom socialtjänsten med ökad arbetsbelastning, hög personalomsättning och svårigheter med att rekrytera personal och att få socialsekreterarna att stanna på sin arbetsplats (Holmgren, 2014). Vår förkunskap kan sägas vara vår så kallade ryggsäck där vi bär med oss tidigare erfarenheter, hypoteser och teorier om hur vi tolkar vår egen värld och hur vi anser att man ska förhålla sig till den. På så sätt formar vi omvärlden mer än vad vi egentligen är medvetna om enligt. Vi inser att vår förkunskap påverkar denna studie på så sätt att en forskare aldrig kan gå in i en forskning helt objektiv. Förförståelse är någonting som oftast ger upphov till forskning menar Thurén (2007). Således har vår förkunskap gjort oss nyfikna på att studera socialsekreterarnas arbetsbelastning, hur de hanterar sin arbetssituation och vad de upplever ger meningsfullhet i arbetet. Då vi läst och studerat en mängd olika artiklar som finns både i dagspress och i forskningssyfte anser vi oss ha fått en djupare kunskap om fenomen. Detta har blivit grunden till hur vi tolkar vårt empiriska material, då en forskare alltid själv utgör en del av det den tolkar, vilket vi är fullt medvetna om.

4.2 Kvalitativt metodval med hermeneutisk ansats

Vi har valt att använda oss av en kvalitativ metod och en hermeneutisk metodansats. Hermeneutik är läran om att tolka, förstå samt att kunna förmedla upplevelser av olika fenomen som exempelvis inom socialtjänstens arbetsområde. Denna metodansats används för att få tillgång till berättarnas egna upplevelser som meningsfulla fenomen och med syftet att förstå innebörden av dessa (Westlund, 2009). Man kan se den hermeneutiska processen som en spiral som går i cirklar och försöker finna nya delar, samtidigt som den forskar sig djupare in i förståelsen (Westlund, 2009). Enligt hermeneutiken kan en del endast förstås om den sätts i samband med alla delar. Då det inte finns klara direktiv på hur man egentligen ska använda sig av den hermeneutiska metodansatsen gäller det att vara kreativ i sin analys. Detta har lett till att vi använder oss av de olika delarna från vår tidigare forskning, teorierna vi valt och den empiri vi samlat in och genom att använda oss av den hermeneutiska spiralen kan vi tolka oss fram till ett resultat. På så sätt kan vi sätta in vårt fenomen i ett större sammanhang, detta trots att vi inte är ute efter ett givet resultat eller en absolut lösning på problemet (Alvesson & Sköldberg, 2008). En nackdel med hermeneutik är att metoden styrs av undersökarens värderingar och intressen. Detta då vår verklighet formats av människor och måste undersökas ur hänseendet hur människor

upplever och ser på verkligheten. Vi utgår i vår studie ifrån, men är inte låsta vid, ett induktivt förhållningssätt. Detta då vi vägleds av vårt empiriska material vars huvudsyfte är att leda oss till ett samband mellan våra huvudfrågor och vårt resultat (Alvesson & Sköldberg, 2008).
Vårt syfte med denna studie är att belysa och redogöra för socialsekreterarnas berättelser kring fenomenet. Vi vill också ta reda på om dessa socialsekreterare upplever att de kan hantera och eventuellt förändra sin arbetsmiljö. Vi kommer att använda en hermeneutisk metodansats som vår forskningsstrategi eftersom vi är intresserade av socialsekreterarnas självupplevda erfarenheter av ett visst fenomen. Det bästa valet för oss är att genomföra en kvalitativ undersökning. Hade vi valt att genomföra en kvantitativ undersökning hade vi inte kommit åt och det är ju det som är mest relevant för vår studie.

Vi har valt kvalitativa intervjuer som metodval och vi tillåts då gå in på djupet för att bättre kunna förstå och tolka socialsekreterarnas upplevelser kring fenomenet. Fördelen med att använda semistrukturerade intervjuer är att man då ger sina respondenter möjlighet att utveckla sina tankar och idéer samt att de kan ge en bredare förklaring till det fenomen vi valt att forska om. Vi är också medvetna om att det finns nackdelar med kvalitativa intervjuer och att det går åt mycket tid till transkribering och kodning. Det finns även risk att man kan råka ut för den så kallade intervjuareffekten och man kan då inte till hundra procent vara säker på att det respondenten uttrycker stämmer överens med verkligheten (Denscombe, 2009). För att intervjun ska leda till önskat resultat är det viktigt att forskaren är väl förberedd så att man inte kränker respondenten på något sätt. Genom att vara lyhörd och engagerad och möta respondenten försiktigt kan intervjun bli en positiv upplevelse då respondenten känner att den kan berätta utan att bli ifrågasatt, detta då forskarens huvudsakliga uppgift är att lyssna (Denscombe, 2009). Genom att använda oss av semistrukturerade intervjuer kan vi nå vårt syfte med studien och detta ger då socialsekreterarna möjlighet att besvara våra frågeställningar utan att vara låsta vid specifika svarsalternativ. Då detta ger mer flexibilitet känns det som det bästa alternativet för oss

4.3 Urval

Då vi är intresserade av socialsekreterarnas upplevelse av fenomenet blir det en självklarhet att vi intervjuar personer som har yrkestiteln socialsekreterare. Vi gjorde en förfrågan via telefon till fyra biträdande enhetschefer i Halmstads kommun och frågade om vi kunde intervjua två socialsekreterare från vardera enhet. Därför blev vårt urval ett så kallat strategiskt urval som

betyder att man har möjlighet att välja respondenter som passar för studiens syfte och för att få en spridning av intervju personer (Zetterquist & Ahrne, 2011). Vi intervjuade åtta socialsekreterare i Halmstads kommun och samtliga var kvinnor. Detta kan bero på att många som arbetar som socialsekreterare är just kvinnor (Högberg, 2016). Om vi hade haft tid hade vi kanske försökt hitta fler män som kunde delta i studien, men samtidigt kändes det inte så relevant för att vi skulle kunna göra vår analys. Det vi vill belysa är ju deras upplevelser av sin arbetsplats och detta är ju viktigt oavsett om man är man eller kvinna.

4.4 Avgränsning

Vi har avgränsat denna studie till åtta anställda socialsekreterare i Halmstads kommun som är residensstad för Hallands län och ligger i sydvästra Sverige. Socialtjänsten omfattar flertalet enheter som har varierande arbetsuppgifter men vi valde att försöka avgränsa oss till omsorg och stödenheten och där ingår vuxenavdelningen för personer med beroendeproblematik och psykiska funktionsnedsättningar, barn- och ungdomsavdelningen, avdelningen för stöd och service och enheten för ekonomiskt bistånd. Denna avgränsning gjordes utifrån syftet att få ett bredare perspektiv på det yrkesområde som socialsekreterare arbetar inom och för att öka validiteten i vår undersökning.

4.5 Tillvägagångsätt vid intervjuerna

Vi valde att intervjua åtta socialsekreterare i Halmstads kommun. Detta då våra frågeställningar baseras på socialsekreterarnas uppfattningar och upplevelser av händelser på sin arbetsplats. Därför fokuserade vi på att finna respondenter just inom detta led. Innan intervjuprocessen kontaktade vi våra respondenter för att presentera oss men även för att boka intervjutillfällen. Våra respondenter fick bestämma både tid och plats för intervju genomförandet, detta för att de skulle känna sig bekväma i en avslappnad miljö. Sex respondenter intervjuades på deras arbetsplats medan två intervjuades i ett grupprum på Stadsbiblioteket i Halmstad. Samtliga intervjuer har skett ansikte mot ansikte där vi har samtalat med en person i taget samt att det skett i en lugn miljö. Intervjuernas längd varierade mellan 30-50 minuter per respondent. Vi valde att intervjua våra respondenter en och en, istället för tillsammans, då detta kan leda till att respondenten känner sig ifrågasatt och kan då välja att inte ge relevanta svar på frågorna eller att inte svara alls (Denscombe, 2009). Fördelen med att vara ensam intervjuare är att det blir det

lättare med ögonkontakt och att få en dialog. Denna intervjumetod gav oss även möjlighet att observera några av respondenternas kroppsspråk och att förstå deras upplevelser.

Innan intervjuprocessen framställde vi en intervjuguide som användes som en mall under alla intervjuer. Då vi valt att utgå från en kvalitativ metod och semistrukturerade intervjuer så innebär detta att man har några frågor som man utgår ifrån samtidigt som man ger sina respondenter ett större utrymme att uttala sig fritt och öppet, utveckla sina idéer och bli mer utförlig gällande frågorna (Denscombe, 2009). En intervjuguide omfattas av frågor och teman som tas upp under intervjuerna och utgången till dessa frågor skall besvara undersökningens syfte och frågeställning. Studiens intervjuguide bestod av tre teman. Den första delen utgjordes av mer allmänna och neutrala frågor kring deras utbildning, drivkraft till arbetet och hur länge de hade arbetat på sin enhet. Den andra delen bestod av frågor som berörde ämnet arbetsförhållande, en typisk arbetsdag, arbetsmiljön, samarbete mellan kollegor och arbetsledning och vad det bästa respektive sämsta med deras arbete var. I tredje delen fokuserade vi på om de hade något mer att tillägga. Innan intervjun påbörjades upplyste vi respondenterna om syftet, att deras deltagande var frivilligt och att de när som helst kunde välja av avbryta intervjun samt att vi garanterade dem anonymitet. För att bibehålla deras anonymitet och inte avslöja deras verkliga identitet valde vi att ändra på respondenternas namn. Vi fick samtycke till att spela in intervjun då vi försäkrade våra respondenter att det skulle förstöras efter transkriberingen och att vi bara behövde denna inspelning för att kunna samla material till vårt resultat och analys. Alla respondenter tyckte vårt studieämne var mycket intressant och de vill gärna få del av det färdiga resultatet.

4.6 Val av analysmetod

För att bearbeta och analysera vårt insamlade material använde vi oss av kvalitativ innehållsanalys, detta är en metod där vår verbala kommunikation överförs på papper för att sedan analyseras. Det första steget i vår analysprocess var att transkribera intervjuerna direkt efter intervjutillfället och därav skrevs det ner ordagrant med pauser och ljuduttryck. I en analysprocess ska man alltid börja med en översiktlig genomgång av det insamlade materialet (Szklarski, 2009). Sedan läste vi igenom respondenternas svar flera gånger för att få en förståelse och en helhetsbild av vårt insamlade material. Därefter fortsatte vi med att bearbeta texten där vi sorterade bort det som låg utanför intervjuguiden och sådant som inte var relevant för oss i vår

studie. Genom att använda oss av olika färger markerade vi texten så att de olika färgerna motsvarade relevanta teman till vår studie. På så sätt kunde vi lätt gå tillbaka till materialet och hitta det vi sökte. Vi analyserade respondenternas svar stegvis för att hitta likheter och olikheter med varandra. Vi plockade även ut meningar, nyckelord och citat som var relevanta för att kunna besvara våra frågeställningar. För att kunna göra detta har vi arbetat parallellt med tidigare forskning, våra tre teorier och vårt empiriska material.

4.7 Validitet

Denscombe (2009) resonerar kring validitets begreppet som handlar om en undersökningsförmåga, att kunna undersöka om man har mätt det man hade för avsikt att mäta i sin undersökning. För att stärka validiteten i vår studie var det viktigt för oss att frågorna i vår intervjuguide och respondenterna var lämpliga med tanke på syftet vi valt att fokusera på. För att öka studiens validitet har vi valt att återge olika utvalda citat från våra respondenter. Då man som forskare måste visa att ens resultat är relevant och äkta så måste forskningen verifieras (Denscombe, 2009). Detta kan man göra genom att välja lämpliga metoder för att uppmäta de data man behöver och genom att man är rättvis och ärlig i förhållande till de resultat man får in att analysera. Vi anser att delar av vår studie kan användas för att studera och jämföras med andra arbetsplatser, det vill säga att det finns överförbarhet (Denscombe, 2009). Då tidigare forskning och olika studier visar mycket av det som vår studie också visar anser vi att validiteten i vårt arbete stärks.

4.8 Etiska överväganden

Vi började med att lite kort presentera vilka vi var och informerade om vad syftet med undersökningen var för de som blev intervjuade och utlovade anonymitet vilket innebär att skydda deras identitet då vi använt oss utav påhittade namn (Jacobsen, 1993). Vi fick ett muntligt samtycke till att spela in intervjun, vi var tydliga med att berätta om att deras deltagande var frivilligt och att dem när som helst hade möjlighet att avbryta intervjun. Vi talade även om att alla uppgifter om intervjuerna skulle hanteras konfidentiellt samt att materialet endast skulle användas till undersökningen (Denscombe, 2009). Etiska aspekter är särskilt viktiga inom den kvalitativa forskningen. Att informera om forskningens avsikt och få samtycke från respondenterna men även att garantera anonymitet till personerna (Öberg, 2011). Skillnaden mellan att behandla något anonymt och att behandla det konfidentiellt är att man vid det anonyma inte kan hänvisa till

källan som ska vara anonym, medan man vid konfidentiellt vet vem som sagt vad, men ändå att man ska behandla uppgifterna varsamt (Öberg, 2011). Enligt Denscombe (2009) skall man arbeta på ett ärligt sätt och respektera deltagarnas integritet. Forskningsetik innebär att man skall respektera deltagarnas värdigheter och rättigheter samt att avstå från att deltagaren på något sätt får lida psykiskt eller fysiskt genom sin medverkan i en undersökning (Denscombe, 2009). Anledningen till att det finns etiska principer att följa är för att man inte ska kunna utnyttja respondenten för sin egen personliga vinning. Det är oerhört viktigt att man som forskare har respekt för respondenten även om detta skulle leda till en försämrad insamling av information. Man måste som forskare vara ärlig mot både sig själv och respondenten när man sätter samman och analyserar sitt resultat. Man får inte på något sätt förvränga informationen man får eller framställa respondenterna på ett felaktigt sätt (Denscombe, 2009). Då vi informerade våra respondenter om deras olika valmöjligheter och rättigheter innan varje intervju anser vi att vi följt dessa etiska principer.

4.9 Metodreflektion

Då tiden varit knapp har det varit en utmaning att få ihop tillräckligt med respondenter. Detta verkade vara på grund av att socialsekreterarna i Halmstads kommun är mycket upptagna och svåra att få tag i. Dock kändes det som att kvalitativa intervjuer var det bästa sättet att få den information vi behöver. Hade vi haft mer tid hade ett alternativ kanske varit att skicka ut enkäter till alla som arbetar som socialsekreterare inom socialtjänsten i Halmstads kommun. Detta för att få ett bredare empiriskt material att bearbeta utifrån vår frågeställning. Då detta inte var möjligt med tanke på tidsbristen tyckte vi ändå att intervjuerna gick bra, då vi fick en hel del relevant material från våra respondenter. Det man behöver tänka på när det gäller utförandet av intervjuer och den mängd information man samlar in på detta sätt är att man inte ser de svar man får som ren fakta utan all denna information är baserad på respondentens upplevelser och personliga erfarenheter. Då vi alla har olika förkunskap är det den som oftast ligger till grund för våra tankar och åsikter. Problem som uppstod på vägen var att två av våra respondenter missade första intervjutillfället som vi tillsammans hade bokat in. Detta ledde i sin tur till förseningar i vårt arbete med att transkribera och analysera.

5. Resultat

I detta avsnitt kommer vi att redogöra för studiens empiriska material och vi börjar med att presentera våra intervjupersoner som vi har tolkat dem så att det blir lättare att skapa sig en bild av dem. Därefter går vi vidare på vårt resultat vilket är uppdelat i tre olika teman. Vårt första tema är arbetsbelastningen med undertema; en känsla av otillräcklighet och upplevda begränsningar, det har blivit tuffare vilket ger konsekvenser för klienterna och samarbetet mellan kollegorna och arbetsledningen. Vårt andra tema är hanterings och förbättringsmöjligheter med undertema; utökning av resurser och vikten av uppgradering. Vårt sista teman är meningsfullhet i arbetet med underteman; att göra skillnad och att agera detektiv.

5.1 Presentation av respondenterna

Respondent - LEONORE

Respondent nummer ett har vi valt att döpa om till Leonore. Hon är utbildad socialpedagog, därefter har hon läst upp sig till socionom. Hon är socialsekreterare och har arbetat som det i nästan ett år. Leonore beskriver att hon har tidigare erfarenheter att arbeta med funktionshindrade människor, dock inte som socialsekreterare. Leonore tycker att det är ett roligt arbete och att det bästa är kombinationen mellan de administrativa arbetsuppgifterna och att få träffa folk på hembesök eller på Socialförvaltningen.

Respondent - MOLLY

Vår andra respondent har vi valt att döpa om till Molly. Hon är examinerad socionom och har arbetat som biståndshandläggare i en annan kommun. Idag arbetar hon som socialsekreterare och detta har hon gjort i några år. Molly säger själv att det är en spännande målgrupp, då hon jämför detta arbete med hennes tidigare som biståndshandläggare och att där var det snabba beslut och idag har hon längre tid på sig till utredningar. Hon tycker att det är spännande att kunna gå in på djupet i utredningar. Det bästa med arbetet är att möta brukarna och träffa nya människor, det tycker hon är kul. Men det absolut bästa är att möta brukarnas förväntningar och deras önskemål och vad de ansökt om och att man faktiskt kan bevilja det.

Respondent - ESTELLE

Respondent nummer tre har vi valt att döpa till Estelle. Hon är först utbildad socialpedagog och sedan vidareutbildade hon sig till socionom. Hon har tidigare arbetat som socialsekreterare i en

annan kommun och sedan några år tillbaka arbetar hon som socialsekreterare i Halmstads kommun. Estelle vill arbeta med människor och på olika sätt hjälpa personer som behöver detta. Det viktigaste för henne var inte hur hon skulle hjälpa dem genom att vara kurator, fältarbetare eller socialsekreterare utan bara att på något sätt kunna hjälpa människor. Hon tyckte att det bästa med arbetet var att få se människor växa och utvecklas, att få vara delaktig i individens livsprocess. Estelle tyckte att hon har världens roligaste arbete när det är hanterbart.

Respondent - ALEXANDRA

Vår fjärde respondent har vi valt att döpa om till Alexandra. Hon är nyligen utexaminerad socionom och har arbetat som socialsekreterare i några månader. Hon har tidigare arbetat under sommarlov och gjort sin verksamhetsbelagda utbildning inom enheten. Alexandra tyckte att det var intressant att arbeta med myndighets utövning, att få arbeta med lagstiftning. Hon sa även att det var jättekul att jobba med människor och att det var viktigt att hjälpa oberoende vilken enhet man arbetar inom. Det bästa med arbetet var att det är ett väldigt varierande arbete och att kunna ha möjligheten att hjälpa människor som är utsatta av någon anledning.

Respondent - EMMA

Respondent nummer fem har vi valt att döpa till Emma. Emma är den av alla våra respondenter som arbetat längst inom socialtjänsten, nämligen närmare 30 år. Hon är utbildad socionom och verkar trivas mycket bra med sitt arbete. Hon har provat flera olika arbetsenheter inom socialtjänsten och där hon är nu har hon bara varit i några månader. Efter gymnasiet arbetade hon ett tag inom sjukvården så det har alltid funnits en längtan hos henne att arbeta med människor och det var detta som fick henne att läsa på Socialhögskolan. Hon har också provat på att arbeta som kurator men tycker att stämningen på ett socialkontor är det som lockade henne tillbaka till socialtjänsten.

Respondent - SAGA

Vår sjätte respondent har vi valt att döpa om till Saga. Hon har bara arbetat inom sin enhet i några månader då hon ganska nyligen blev färdigutbildad socionom. Hon har tidigare arbetat med institutions arbete. Hennes studieplaner efter gymnasiet var lite annorlunda då hon hade tänkt sig ett annat yrkesval, men hamnade ändå på Socialhögskolan. Hon trivs bättre än hon trodde med arbetet och kände att hjälpa människor hela tiden varit det hon velat inrikta sig på ett eller annat sätt. Hon tyckte att hennes arbete kändes meningsfullt.

Respondent - ANNA

Respondent nummer sju har vi valt att döpa till Anna. Hon har arbetat inom sin enhet i snart två år och allting började som ett sommarvikariat. Hon är utbildad socionom. Hon har tidigare arbetat inom hemtjänsten men kände att det sociala arbetet var det som intresserade henne mest. Hon tycker att det emellanåt kan vara tufft att arbeta som socialsekreterare men att hon ändå trivs bra på sin arbetsplats och därför inte ser någon anledning att byta ännu. Hon ser jobbet som en utmaning vilket hon tyckte om.

Respondent - LOUISE

Vår åttonde respondent har vi valt att döpa om till Louise. Hon har varit utbildad socionom i snart två år och strax innan hon avslutade sin utbildning fick hon ett sommarvikariat inom socialtjänsten som socialsekreterare och sedan dess har det bara rullat på. På gymnasiet tyckte hon de roligaste ämnena var just de sociologiskt inriktade och blev då rekommenderad att bli socionom. Då hon arbetat inom lite olika områden kände hon att detta passade henne då hon tycker om att vara där det händer saker och att det då finns en möjlighet att hjälpa andra människor.

5.2 Arbetsbelastning

Tidigare forskning har gjort gällande att arbetsbelastningen är hög för socialsekreterare och detta verkade våra respondenter hålla med om och att de stundtals blev mycket stressigt och för mycket att göra. De upplevde också vissa begränsningar i sitt arbete då de blev tilldelade många ärenden som de i viss mån kände att de inte skulle hinna bli klara med i tid. De kände också att arbetsklimatet blivit tuffare då ärendena inte minskat men resurserna har gjort det. Vi fick också intrycket av att alla tyckte att det var otroligt viktigt att ha ett gott samarbete med sina kollegor och med arbetsledningen. Något som också verkade vara viktigt för denna yrkeskategori var att vara flexibel och att kunna anpassa sig snabbt då man dels ska ha möten med de människor som är i behov av ens hjälp, dels ska man dokumentera utifrån de lagar och riktlinjer man har att följa. Vi upplevde att alla våra respondenter på grund av denna kluvenhet var tyngda av sin arbetsbörda.

5.2.1 Samarbetet mellan kollegorna och arbetsledningen

Samarbetet på arbetsplatsen är för många väldigt viktigt och även våra respondenter uttryckte det. Ett bra samarbete på jobbet kan medföra att även en jobbig arbetssituation kan bli lättare att

hantera. Flera respondenter berättade att om man har bra kollegor där man hjälps åt, stöttar varandra i arbetet bidrar detta till en bra stämning. Detta upplevde respondenterna vara orsaken till att det flyter på bra vid de flesta tillfällen. Samtliga av våra respondenter tyckte att det var ett bra klimat på deras arbetsplats och att samarbetet fungerade bra mellan kollegorna och de hade inga synpunkter på att detta behövde förbättras. En respondent berättade att hon tidigare hade haft samarbetssvårigheter med en kollega. Då bestämde de sig för att ha en socionomkandidat tillsammans, vilket blev väldigt bra. De kom då närmare varandra och fick större förståelse för varandra och samarbetet var utan problem efter det. Respondenterna upplevde att det var svårt ibland när problemen på arbetsplatsen inte var ens egna och att detta skapade dålig stämning och kunde ge upphov till rykten. De upplevde också att om de hade bekymmer så ville de ta upp det direkt, för att undvika ett dåligt arbetsklimat. Därför var det också viktigt att alla kollegor drog sitt strå till stacken och försökte lösa problemen innan de blev för stora.

> "... jag menar när det är hög belastning, det har jag ju varit med om genom åren såklart men när det är hög belastning på socialkontoren då är det tungt det är det ju [...] då är alla pressade och det kan bli otrevligt till och med så där liksom mellan kollegor..."(Emma)

Stressen kan vara en orsak till konflikter mellan kollegor och det fanns perioder som var stressiga och då man istället upplevde att kollegorna inte direkt hjälpte en utan mer tvärtom, att man var otrevlig.

Det var viktigt att samarbetet mellan kollegor fungerade men att arbetsledningen och cheferna samarbetade med personalen sågs som minst lika viktigt. Samtliga av våra respondenter tyckte att deras chefer var bra och upplevde dem som närvarande och tillgängliga chefer, som oftast var involverade i deras arbete. Dock var det många av våra respondenter som uttryckte en önskan om att kommunikationen till chefer och även chefer emellan kunde behöva effektiviseras. Vissa respondenter upplevde att cheferna och ledningsgruppen ibland var dåliga med att återkoppla.

> "… vad våran uppgift är och vad deras uppgift är så det är inte riktigt klart och såna grejor är klart irriterande när de tycker att vi ska göra nånting och vi tycker de ska göra nånting så det borde cheferna ta med varandra istället för att deras chef kommer och tar det med oss och ja tvärtom liksom det skulle de ta på chefsnivå…"(Saga)

Flera respondenter menade på att det måste vara en bättre kommunikation mellan cheferna för att inte belasta personalgruppen. Några respondenter tyckte att ett nära samarbete med avdelningschefen var viktigt men att samarbete med den övre ledningen inte hade någon betydelse då de inte såg någon mening med att gå förbi sin chef, det är dennes uppgift att ta saker vidare uppåt. En del av respondenterna insåg ändå att chefen har vissa begränsningar, eftersom deras avdelningschef ju har chefer över sig.

5.2.2 En känsla av otillräcklighet och upplevda begränsningar

En respondent menade på att arbetet inte alltid känns tillfredställande när man fort ska gå igenom ärenden för att få ner högen, men inom kort kommer ärendet tillbaka igen, då detta sätt att arbeta varken har varit långsiktigt eller hållbart. Många av våra respondenter upplevde att de kände sig otillräckliga, de hade dåligt samvete för att de inte hann med det som de hade planerat och detta kunde leda till att stämningen förändrades till det sämre. En annan respondent berättade att när det var hög belastning på socialkontoren, då skapas en atmosfär som blir tråkig att arbeta i. Samtliga respondenter tyckte att den höga arbetsbelastningen påverkade inte bara arbetet utan även deras privatliv då många kände att de i perioder var trötta och inte orkade vara närvarande varken för sina barn eller sin partner. Alla våra respondenter tyckte att mängden av ärenden gör att arbetsbelastningen blir hög och detta var mer än vad dem hade förmågan att kunna hantera och en respondent upplevde att man inte kan tacka nej till ärenden:

> "... men mängden av ärenden gör att det känns tungt, jag kan inte tacka nej till ett ärende för då vet jag att det kommer att landa hos några av mina kollegor som jag vet också har väldigt mycket, så jag måste göra mitt, jag måste bidra med något ..." (Estelle)

Arbetsklimatet har idag blivit tuffare och de tyckte att de administrativa arbetsuppgifterna tog mycket tid från klienterna då man inte hann träffa dem i den utsträckning de som yrkespersoner ville. En av respondenterna menade på att yrket har förändrats i den mån att man nu är mer medveten om arbetsbelastningen. En annan respondent kände att det var jobbigt att diskutera och att rådfråga sina kollegor, eftersom alla har mycket att göra och att man inte vill upplevas som en belastning för andra.

De flesta av våra respondenter tyckte även att det fanns många olika begränsningar i deras arbete som skapade en hög arbetsbelastning. Begränsningarna de upplevde sig vara utsatta för kunde leda till att de kände sig ifrågasatta i sin yrkesroll och detta ledde i sin tur till minskad effektivitet. En respondent berättade att hon upplevde begränsningar då de bara får en viss tid på sig att utreda ärenden. Det kan vara svårt att släppa en händelse eller möten som man haft och direkt ge sig vidare till nästa ärende som ligger och väntar.

> "... du blir aldrig klar... det är det som är problemet… man vill ju gärna ha det här, nu är det färdigt så nu kan du gå hem men du har hela tiden någonting du ska göra för det är så mycket" (Anna)

Känslan av att aldrig bli klar var det flera av våra respondenter som upplevde och kände sig på så sätt begränsade i sitt arbete. Vissa av våra respondenter upplevde att de som socialsekreterare hade vissa begränsningar i sitt handlingsutrymme. Några av respondenterna talade om att det finns ramar som är givna och att uppdraget är rätt tydligt gällande vad de skall utföra, vilka metoder som de skall använda, vad de ska skriva och vilka personer de skall kontakta beroende på vad klienterna ansöker om. Några av våra respondenter tyckte att den största begränsningen var den ekonomiska och bristen på möjligheter att kunna besöka de aktörer som man samarbetar med. De ansåg det också vara en brist att de inte blev erbjudna mer utbildningar som föreläsningar och kurser inom deras specifika arbetsområde. En respondent berättade att hennes enhet förstod att även om utbildningen var gratis, så kostade deras arbetstid när de inte var på plats. Begränsningar som socialsekreterare har mot sina klienter upplevde våra respondenter vara att ens egen medmänsklighet vill göra saker som man i sin yrkesroll hindras att utföra. En respondent beskrev att även om man egentligen skulle vilja ta en annan bedömning så gick det inte.

5.2.3 Det har blivit tuffare vilket ger konsekvenser för klienterna

En respondent återgav att tidigare var hon mer positiv och tänkte att det fanns stora möjligheter att hjälpa klienterna, men nu menade hon att hon har blivit mer cynisk och upplevde att vissa saker inte kommer att fungera och att hon inte såg lika ljust på alla situationer. En respondent talade om att man ständigt ifrågasatte sig själv om man hade kunnat göra någonting annorlunda

för sina klienter och att när hon kände att det var lite mycket på hennes bord försökte hon hitta sätt att dra ner på stressen runt sig.

> "man kanske inte ger ut sin email till klienterna i ren service [...] för då får man ju plötsligt en mailkonversation också, ytterligare en kanal som man blir tillgänglig på, det är ett sätt att minska stressen…"(Anna)

En annan respondent uppgav att det har blivit mer restriktivt inom yrket om man ser tillbaka då när hon började jobba och idag som att man inte beviljar insatser på samma sätt som man gjorde för exempelvis några år sen. Man följer mycket rättspraxis och det har blivit ett tuffare samhällsklimat och detta i sin tur har lett till att socialsekreterare också blir hårdare i sina bedömningar. En annan respondent talade om att man styrs av lagen och den måste man följa, även om man inte alltid tycker att saker och ting är rätt.

> "... det finns ett ganska litet handlingsutrymme egentligen att vi har lagar och regler som ska följas... det ska göras och jag kan känna mig ibland ganska så bunden till det att man skulle vilja ta en annan bedömning men att det går inte för lagen är inte sån och våra riktlinjer och tillämpningsanvisningar så det är väl det sämsta egentligen..." (Louise)

För några av respondenterna blir det en frustration att inte kunna hjälpa alla och detta kan leda till en inre konflikt, för att de skall ta ett beslut som de kanske egentligen inte vill fatta. Detta medför då konsekvenser för klienterna då socialsekreterarna för att minska sin egen stress inte kan vara så lättillgängliga som de skulle vilja vara. Respondenterna uttryckte att det var viktigt att informera sina klienter om deras skyldigheter och rättigheter för att de inte skulle känna att man som person tyckte detta beslut, utan att det är samhällets regler som har satt gränser för att det någonstans ska vara rättvist för alla.

Några av respondenterna berättade att de alltid hade schema på vad de skulle göra, vilka ärenden de skulle arbeta med och vilka personer de behövde kontakta. De tyckte att det underlättade att ha en struktur på hur dagen skulle kunna se ut även om det i de flesta fall inte alltid blev som de hade planerat. Vissa av respondenterna berättade att det alltid var någonting som ändrades varje dag antingen ett akut möte, ett jourärende eller något annat akut som behöver undersökas

närmare. Detta innebar att det alltid var något utöver arbetet med att sitta och skriva utredningar. Flera respondenter använde sig av lappar eller listor där de skrev upp vilka ärenden och vilka personer de skulle kontakta och även i vilken ordning de skulle göra dessa saker, allt för att strukturera upp och underlätta för dagens arbetspass. Det som kunde dra ut mer på tiden, som redan kändes otillräcklig, var om alla inte var effektiva eller om cheferna hade olika åsikter. Flera respondenter upplevde att det tog onödig tid att saker hela tiden gick fram och tillbaka och att de kände att de inte fick riktiga svar.

> “ ... det finns inte tid, för att man inte skall vara så, det är väldigt många bollar i luften och det är det samtidigt som man måste vara effektiv, och kunna beta av saker annars kommer man att bli jätte stressad…”(Alexandra)

Detta höll flera respondenter med om, att man måste vara effektiv. Några respondenter berättade att det är mycket samverkan med andra aktörer, där man får vara flexibel och ändra möten såsom hembesök eller utredningsmöten efter klienternas önskemål. Att vara flexibel och effektiv i sitt arbete såg vissa av respondenterna som en utmaning, att de skulle kunna hantera att yrkesrollen kräver att de agerar inom flera olika områden, gärna samtidigt och i den utsträckning som det fanns möjlighet för.

5.3 Hantering och förbättringsmöjligheter

Då vi under intervjuerna ställde frågor om möjligheterna de hade till att förändra eller förbättra på sin arbetsplats framkom det önskemål om att vara lite mer förutseende så att de resurser som behövdes fanns tillgängliga när det blev mer hektiska perioder. De tog också upp vikten av att utbilda sig för att hantera arbetet bättre och kunna vara uppdaterad med nya lagar eller paragrafer. Många respondenter upplevde sig vara otillräckliga då tiden de hade på sig till varje ärende var kort eller begränsad.

5.3.1 Utökning av resurser

Förbättringar är viktigt på alla arbetsplatser och så var det även för våra respondenter. Några respondenter menade på att ibland bestäms ju bara saker, att nu ska ni göra såhär och då kunde de ibland tycka att varför var det så och att man inte alltid fick en förklaring till saker och ting utan detta skulle bara följas.

> "... och ibland är det klassiska frågan vem är det man jobbar för, jobbar man för att sätta gränser, för att spara pengar för kommuner, eller jobbar man för att klienter ska få det de behöver, vad är det man jobbar för..."(Leonore)

Vissa av respondenter menade att det alltid finns utrymme till förbättringar och att man måste ställa sig den klassiska frågan, vem är det man egentligen arbetar för. För många av våra respondenter handlade det om att mer resurser bör sättas in för att minska stressen och arbetsbelastningen. Arbetsbelastning gick liksom i vågor och ibland var det hanterbart och vid väldigt få tillfällen tyckte våra respondenter att man hade för lite att göra och detta hände nästan aldrig. En av respondenterna berättade att det har varit belastningar i perioder och när det var som mest krävdes det mer resurser för att klara av arbetet eftersom väntetiderna var längre och anmälningarna upplevdes ha ökat. Många av respondenterna tyckte att man skulle utöka resurserna och anställa flera handläggare så att man inte hade så många klienter per person. Men det fanns också utmaningar med att utöka resurserna för ju mer personal man tar in ju mer arbete kommer att läggas på en, då arbetsmängden ständigt stiger.

> "Alltid har för mycket och jag känner en frustration av när det blir lite tjockt om klienter det är inte så jag vill jobba. Att inte hinna med, jag är inte intresserad av löpande band princip utan jag vill att varje klient ska bli synlig och bemötas med respekt och där klienten kan prata färdigt och göra en bra utredning. Jag vill inte bara slafsa igenom det för att det ska gå fort och nu kommer nästa och nästa och nästa." (Estelle)

Så här kände flera av våra respondenter att de arbetade i nuläget men det var något de inte ville göra, utan de ville ha mer tid att ägna åt sina klienter. Detta då en stor orsak till att de började arbeta som socialsekreterare var just för att hjälpa människor på samhällets botten.

5.3.2 Vikten av uppgradering

Att ha en arbetsmiljö där man kände att man kunde växa och där man kände tillit till arbetsledningen och kollegorna runt sig upplevdes av många som mycket viktigt. Några av respondenterna berättade att det fanns möjlighet att vidareutbilda sig inom enheten om man kände att man orkade. De menade att det var ganska mycket att lära sig och att man alltid behövde vara uppdaterad ifall något ändrades gällande lagar och paragrafer. En respondent

menade på att det inte var för att lagarna förändrats det senaste året men att rättspraxis ändrats och att det hade kommit nya domsbeslut att förhålla sig till. Några av respondenterna tyckte även att man hade behövt mer kompetensutveckling och handledningsstöd i kombination. En annan respondent uttryckte att de inom hennes arbetsgrupp satte upp medarbetarmål varje år vilket hon upplevde vara mycket viktigt för att man skulle kunna utveckla sitt arbete på bästa sätt. Att på så sätt komma framåt i sin yrkesroll och ta vara på de kapaciteter och kvaliteter man redan hade var något som flera respondenter tog upp. En annan respondent tyckte att man i dagsläget inte klarade av sitt arbete på fyrtio timmar i veckan, utan menade att man måste försöka få ner arbetsbelastningen. För att skapa en bra arbetsmiljö och förhindra att medarbetare slutar sitt arbete, tyckte några av respondenterna att man måste åtgärda bristerna i organisationen. Tidsbrist var det många av våra respondenter som upplevde. De hade en känsla av att vara otillräckliga och att inte hinna med allt man ville under en dag, vilket inte var bra i längden för de tyckte att de inte alltid kan vara stressade. En respondent uttryckte att hon ibland informerade klienterna att hon kunde erbjuda tid om två veckor för det tyckte hon var skälig tid för att kunna hinna med sina övriga ärenden. Många av respondenterna hade en handläggningstid på fyra månader, men vissa av respondenterna tyckte att de hade en mycket kort handläggningstid då de endast hade två veckor på sig för bedömning. De upplevde då att de för att försöka hinna med sitt arbete fick prioritera ganska hårt. Även fast några av respondenterna tyckte att de prioriterade arbetet med ärenden ganska kraftigt, fick de ändå oftast skjuta upp saker, eftersom det hela tiden tillkom nya anmälningar och ärenden som behövde dokumenteras.

> “ … att ibland tänker jag att vi dokumenterar för mycket, att det är alldeles för mycket tid än vad den är gjord för. Men för att det skall vara rättssäkert för andra sidan så behöver man ju dokumentera mycket… och om det skall överklagas eller granskas […] det tar ju väldigt mycket tid det gör det ju...” (Leonore)

Några av respondenterna tycker att de dokumenterade alldeles för mycket och att detta tog mycket tid från annat, men att det var nödvändigt för att säkerställa att allt gått rätt till. Alla respondenter tyckte att de behövde mer tid till skrivande av bedömningar och utredningsplaner för att det skulle bli bra och de efterlyste även mer tid till att sitta med sina dokument då det skulle vara givande både för dem som yrkespersoner och för klienterna.

5.4 Meningsfullhet i arbetet

I våra intervjuer framkommer det att det som ger socialsekreterarna mening med sitt arbete är att de får göra något för andra. Samtliga respondenter tyckte om sitt arbete och tyckte att de oftast hade ett meningsfullt jobb då de fick vara en del av andra människors liv och få se individen utvecklas. Många respondenter upplevde att det var mycket grävande för att få fram den nödvändiga informationen för att sedan kunna fatta ett beslut i ärendena. Flera av dem kände sig snarlika detektiver i detta arbete.

5.4.1 Att göra skillnad

En av respondenterna berättade att när en nära anhörig hade begått självmord tyckte hon inte att någon myndighet tog sitt ansvar, ingen hjälpte till. Hon insåg då att det var väldigt många människor som mår dåligt och som behövde hennes hjälp. Därför kände hon att hon behövde göra en bra insats för människor som inte mår bra. Hon såg sitt arbete som viktigt, även om hon inte kunde hjälpa sin anhörige, upplevde hon att hon har möjligheten att hjälpa andra människor. Men då våra respondenter fått fundera en stund på varför de valt detta yrke svarade en av dem så här:

> “ … det är ju klart man vill förbättra och förändra situationer för människor, det är ju det som är grunden så klart… man vill ju göra gott, göra ett bra arbete som ger någon positiv effekt för den enskilde…” (Molly)

Positiva förändringar vill vi alla göra och samtliga av våra respondenter upplevde att de ville förbättra och förändra situationer för utsatta människor. Det spelade egentligen ingen roll inom vilken enhet de arbetade, utan syftet var att kunna hjälpa människor och känna att man gjorde ett bra arbete. Flera respondenter berättade att det var roligt att se när ärenden gick framåt och att det hände något. En av respondenterna berättade om viljan att förändra, att hjälpa människor att kunna hjälpa sig själva. Vissa respondenter menade på att deras motivation var att man såg att det gjorde skillnad, men att de under deras korta hanteringstid inte alltid hann se hela förändringen. Men alla våra respondenter tyckte i fråga om sitt yrkesutövande att det var känslan av att man gör en förändring i någon annans liv som gör arbetet mer meningsfullt.

5.4.2 Att agera detektiv

Flera respondenter såg sig också som detektiver då det är mycket som ska undersökas innan man kan gå vidare i ett ärende, att man alltid börjar gräva sig in i ärenden då man måste ringa och verifiera bland annat till Försäkringskassan, Skatteverket och övriga myndigheter, så att uppgifter stämmer och slutligen hitta rätt insats för klienten. Att ha kontroll över sina ärenden är viktigt och en av våra respondenter beskrev sin roll:

> ”det häftigaste med det här jobbet är att få vara spindel i nätet och få se människor växa och utvecklas som sedan hittar sina egna resurser att komma därifrån, det är så himla häftigt. Sen trivs jag i rollen att vara den som håller i trådarna liksom följer klienterna över tid, för att man är med i hela kedjan” (Estelle)

Eftersom man är en myndighet är en av huvudarbetsuppgifterna att samla in uppgifter och olika intyg från individens nätverk eller andra myndighetspersoner. En respondent menade att det är detta som slutligen blir själva underlaget för vilket beslut av insats som individen kan komma att få. Informationshämtningen var tidskrävande då mycket av arbetsdagen gick åt till detta. Som yrkesutövande måste man också hålla sig uppdaterad med alla de lagar och regler man använde sig av. För detta var något som våra respondenter upplevde som meningsfullt, att kunna ha kontroll över sina egna handlingar och se till att föra ärendena framåt mot ett beslut. Samtliga respondenter tyckte att det var givande att träffa människor och även att arbeta med den administrativa delen, att arbetet som de utförde var varierande och en respondent upplevde att det var en spännande målgrupp som hon arbetade med. Någon respondent tog även upp vikten av att fånga upp människor som inte har det bra och att det var en del av motivationen att de inte bara försvann förbi. Så oavsett vilken enhet respondenterna arbetade på så kände de alla att det var viktigt att inte missa någon som behövde hjälp.

6. Sociologisk analys

I detta avsnitt knyts den insamlade empirin samman med våra teoretiska perspektiv och begrepp, men även i relation till vår tidigare forskning. Vi har valt att dela upp vår sociologiska analys i tre delar för att lättare kunna besvara vår frågeställning.

6.1 Vad som upplevs vara arbetsbelastning - brist på resurser och ökad arbetsbörda

Förändringarna i arbetsmarknaden skapar krav och nya spelregler för både arbetstagaren och för arbetsgivaren. Något som våra respondenter upplevde som belastande var samarbetet chefer emellan. Ofta fungerade samarbetet mellan arbetsgrupp och närmsta chef bra, men det var högre upp i arbetsledningen som de ansåg att det inte fungerade. Detta ökade stressen och oron för arbetsgrupperna och detta stöds av Ahrnes (1993) organisationsteori på det sätt att ens eget handlande blir begränsat och att man inväntar vad organisationens högre ledning ska komma fram till. Detta kan kännas mer relevant ifall man precis som i hans teori är utbytbar, vilket ju egentligen alla i dagens samhälle är. Ahrne (1993) menar på att det är ett grundläggande mänskligt behov att tillhöra en organisation eller en grupp och att samarbetet med kollegor och arbetsledning är en viktig del i att känna gemenskap och tillhörighet. Våra respondenter bekräftade vikten av att samarbetet på arbetsplatsen var mycket essentiellt för att man skulle må bra. De talade om hur en bra stämning följde då man samarbetade bra med sina arbetskamrater och närmsta chefer. De berättade också om hur det blev när det inte fungerade, speciellt under tider med hög arbetsbelastning och få resurser. Detta kunde leda till mer stress och otrevlig stämning och öka konflikterna kollegor emellan.

Ahrnes (1993) teori om den organisatoriska kentauren betyder att man är kluven, dels måste man följa de regler som den organisation man arbetar under ställer upp för en, dels vill man få fram sin egna åsikter. Detta upplevde vi då vi går igenom den insamlade empirin då respondenterna gav uttryck för att de till viss del kände sig styrda att agera på ett visst sätt, då de egentligen ville agera på ett annat sätt. Som medmänniska skulle de vilja bevilja fler insatser men de kände sig begränsade i sitt handlingsutrymme på grund av gällande lagar och regler. De talade också om att detta kan upplevas stressande och för detta finner vi stöd hos Bitenc mfl. (2015) som berättar att vissa arbetsplatser har gjort förändringar och nedskärningar vilket har lett till en ökad arbetsrelaterad stress som både påverkar individens hälsa och dennes arbetsförmåga. Även våra respondenter tyckte att arbetsklimatet idag har blivit tuffare och de tyckte att de administrativa arbetsuppgifterna tog mycket tid från klienterna då man inte hann träffa dem i den utsträckning de som yrkespersoner ville. Socialsekreterarna berättade att det var mycket samverkan med andra

aktörer, att de ständigt fick vara beredda på att ändra möten, hembesök eller utredningsmöten efter klienternas önskemål. De beskrev hur de kände att tiden inte räckte till för dem att sitta med sina dokument och grundligt gå igenom dem då det ständigt var något annat som krävde deras uppmärksamhet och genom att koppla ihop dessa upplevelser med Ahrnes (1993) teori om hur organisationen kräver kontroll över sina medlemmar genom att sätta upp direktiv om hur saker ska skötas förstår vi att detta tyngde våra respondenter och ökade deras arbetsstress. Många av våra respondenter upplevde att de till stor del är styrda av regler och paragrafer och då har de inte den kontrollen över arbetet som de skulle vilja ha. För att visa på att det inte är deras åsikter uttryckte några av våra respondenter vikten av att informera klienterna om att det är samhällets regler som säger så här och inte dem själva.

Då valmöjligheterna att fatta beslut är relativt få och då resurserna är begränsade i en organisation kan man så som Ahrne (1993) menar på genom att stanna kvar i organisationen ändå tillskansa sig en del maktmöjligheter och detta ser vi utifrån vår insamlade empiri att våra respondenter försöker göra då de genom att ta sig en viss egenmakt styr upp sina arbetsdagar på varierande sätt till exempel genom att föra protokoll över dagens skeenden och att minska belastningen genom att begränsa bland annat mängden av besök, mailkontakt och telefonsamtal. Som exempel kan nämnas att man inte ger ut sin email adress till klienterna om de inte specifikt frågar efter det och detta gör man för att kunna hantera sitt eget arbete när det känns kaosartat runt omkring en.

Våra respondenter efterfrågade en arbetsmiljö som gav utrymme till utveckling och vidareutbildning då de upplevde att ekonomin var begränsad och hindrade deras framsteg i arbetsrollen. Då man inte kan vidareutbilda sig eller på annat sätt öka sin kunskapsnivå, känner man ju en större oro för att omplaceras eller bytas ut vilket bekräftas av organisationsteorin, då den bygger på att organisationen fortlever oavsett vem som är medlem. Denna känsla ökar arbetsbelastningen och stressen och medför ett mindre effektivt arbete. För att minska sin egen stress hade våra respondenter kommit upp med olika strategier såsom att lägga upp en viss struktur på sin arbetsdag. På så sätt anpassar man sig efter den verklighet man lever i precis som Ahrne (1993) menar och att man kanske gör saker på rutin eller som ett slags tvång, då man tappat sitt engagemang. Detta beskrev några respondenter, att de har blivit mindre tillgängliga och mer restriktiva. Detta gav ju konsekvenser för klienterna då socialsekreterarna, för att minska

sin egen stress, inte fullt ut kan ge den hjälp de borde. Enligt vår insamlade empiri inser man att våra respondenter upplevde just detta, att de alltid var tvungna att prioritera vilket ärende som var viktigare än andra, då de ständigt ansåg sig vara uppjagade och med en önskan att hinna med mera för att kunna hantera sin arbetsbörda lättare och mer effektivt.

Flera respondenter menade på att yrket har förändrats i den mån att man nu är mer medveten om arbetsbelastningen, vilket vi tycker låter bra, men ändå nämnde alla våra respondenter att de själva eller deras kollegor kände sig stressade på grund av att arbetsbelastningen är hög inom deras enhet. Detta konstateras även i Blombergs (2015) studie då det görs gällande att arbetsbelastning oftast förknippas med otillräckliga resurser och därför upplever socialsekreterare olika former av stress såsom brist på personal, tid och redskap för att kunna underlätta sitt arbete. Detta stämmer väl in på samtliga av våra respondenter som önskade mer personal på sina respektive avdelningar så att man hade mer tid till varje klient. Mänttäri-van der kuip (2016) tar upp att resurserna inom den offentliga sektorn är otillräckliga och på samma sätt upplevde våra socialsekreterare i perioder att arbetsbelastningen blev högre, vilket ledde till försämrad kommunikation och ineffektivitet i arbetet. Vår empiri ger oss en tydlig bild av att många av våra respondenter tyckte att mycket av bristerna som gjorde att de kände sig stressade och överbelastade var bristen på tid. De upplevde att de hade alldeles för lite tid på sig till varje klient och att ett ärende inte riktigt var avslutat när det var dags att ta itu med nästa. Vi ser av resultatet att det som våra respondenter upplevde som ökade arbetsbelastningen var yttre faktorer, såsom brist på samarbete med andra aktörer och inadekvata utbildningsmöjligheter. Andra orsaker till den ökade arbetsbelastningen var enligt våra respondenter brist på personal, ökad arbetsbörda och ekonomiska begränsningar.

6.2 Sätt att hantera sin arbetssituation och förbättra den i möjligaste mån

Arbetskraven som finns i samhället gör att man måste vara mer flexibel och villig att lära sig nya saker. Genom att använda oss av Karasek & Theorells (1992) krav-och kontrollmodell och hur de beskriver arbetskraven som organisationen de är anställda av ställer på dem och hur de påverkar arbetet man utför, vilka möjligheter man har till att besluta och handla, så inser man att våra respondenter, då de upplevde att de hade kontroll över sitt arbete, kände välbefinnande på arbetet, trots ökad arbetsbörda och minskande resurser. Som Karasek & Theorell (1992) beskriver det så

kan de höga arbetskraven påverka det psykiska måendet om man har begränsade möjligheter att påverka sin roll gällande beslut och annat agerande och detta märks när man ser på vår empiri då våra respondenter upplevde att de kände sig mer stressade och mindre engagerade gentemot klienter då de kände att saker bara bestämdes över huvudet på dem och de fick ingen förklaring till varför de skulle arbeta på det sättet som de gjorde. Våra respondenter uttryckte en viss frustration då de blev belastade med mycket ärenden och ansåg att mer resurser borde sättas in för att hjälpa dem hantera stressen som följer av en hög arbetsbörda. Detta styrks av Karasek & Theorells (1992) teori då högre arbetskrav och liten kontroll över sin arbetssituation ökar stressen. Det var bara vid få tillfällen som vi i vår empiri kan finna att respondenterna upplevde att det fanns lugna stunder på arbetet.

Att känna att man har egenkontroll över sitt arbete är något som kan leda till positiva resultat och öka produktiviteten i arbetet. Karasek & Theorell (1992) förklarar att om man gavs en möjlighet att få besluta mer över sin arbetsroll genom att kunna kontrollera sitt arbete mer så ökade lärandet och stressen minskade. I relation till deras teori upplevde våra respondenter att de hade möjligheten att delvis kontrollera sin arbetsdag då de skrev lappar och listor för att få balans, vilket några upplevde minskade deras stress. Genom att på dessa olika sätt försöka förenkla arbetsdagen kände våra respondenter att de hade en möjlighet att dra ner på den ansträngda situationen omkring dem just då. De var samtidigt medvetna om att detta ofta ändrades på grund av akuta situationer såsom inkommande ärenden, hembesök och liknande. Respondenterna upplevde också att alla de olika delarna som de som socialsekreterare ställdes inför, som myndighetsutövande, kontakterna med klienterna och relationen till kollegorna underlättades med ett gott samarbete och en möjlighet att själv kunna styra upp sina arbetsdagar.

Några av våra respondenter efterlyste möjligheterna till mer kompetensutveckling inom deras arbetsområde då det var mycket nytt att lära sig hela tiden. Detta då rättspraxis ändras och de behövde vara uppdaterade med vilka lagar och regler som var aktuella att använda och då vi kopplar det till Karasek & Theorells (1992) krav-och kontrollmodell förstår vi att möjligheterna att hantera komplicerade situationer stiger då man ökar lärandet i arbetet. Även McFadden mfl. (2015) menar att om anställd personal fick stöd till att utvecklas så ledde detta till att man upplevde sitt arbete som mer meningsfullt och den arbetsbörda som lades på en ansågs bli mer

hanterbar. På så sätt tar man också tillvara på de kapaciteter och kvaliteter som redan finns inom organisationen och detta var något som våra respondenter önskade se mer av.
Mycket av det som stressade våra respondenter finner vi, genom att utgå från vår empiri, vara tidsbrist. De uttryckte att de inte fullt ut klarade av sitt arbete på fyrtio timmar i veckan och att sen utbilda sig också upplevde de att det inte fanns utrymme till. Krav- och kontrollmodellen nämner just ökade stressfaktorer vilket innebär att om man känner av den ökade stressen minskar möjligheten till att lära sig nya saker. Det är alltså viktigt att känna att man kan göra sin arbetssituation begriplig så att man kan bibehålla kontrollen över den och detta upplevde socialsekreterarna att då de fick prioritera ganska hårt i sina ärenden lättare kunde hantera en viss del av sitt arbetsflöde under dagen. Socialsekreterarna ska vara villiga att genomföra förändringar med kort varsel och ändå kunna hantera allt det som läggs på deras bord. I vår insamlade empiri förstår vi att socialsekreterarna, för att underlätta för sig själva, hanterade arbetsbelastningen på så sätt att de valde att styra upp vissa delar av sin arbetsdag för att kunna kontrollera den.

Socialt stöd på sin arbetsplats är något som kan bidra till ett högre välbefinnande på arbetet. Med ett socialt stöd så kan man lättare hantera arbetsbelastningen precis som det menas med krav-och kontrollmodellen (Karasek & Thorell, 1992) då uppkomsten av stressfaktorer kan förhindras och produktiviten ökar och på liknande sätt upplevde våra respondenter att när de stöttade varandra på arbetsplatsen så ledde det till ökad effektivitet och en känsla av samhörighet. Ett sätt som en av våra respondenter använde sig av för att hantera konflikter i arbetet var att arbeta med den hon hade konflikten med, då de hade en kandidat tillsammans. Detta ledde till goda resultat då det blev en ökad förståelse dem emellan gällande arbetsrollerna. Ett annat sätt våra respondenter använde sig av var att ta upp bekymmer med varandra direkt så att inget fick ligga och gro och skapa dålig stämning på arbetet. Men å andra sidan om arbetsbelastningen på arbetsplatsen var för stor så påverkade detta negativt och detta stämmer väl överens med hur våra respondenter upplevde det att när detta stöd försvann försämrades stämningen och det kunde upplevas otrevligt på arbetsplatsen.

Precis som vår empiri ger oss en bild av att när samarbetet inte fungerade bra ledde detta till oroligheter förstår vi av Karasek & Theorells (1992) krav-och kontrollmodell att det sociala stödet bör ses som något otroligt betydelsefullt och räknas som en av tre viktiga punkter som alla

bidrar till minskad stress och ökad effektivitet, varav de andra två är arbetskrav och egenkontroll. Våra respondenter betonade att en jobbig arbetssituation snabbt blir mycket lättare att hantera om man kände stödet från kollegor och arbetsledning och det blev mindre komplicerat att ta upp problem om man kände att man kunde dryfta saker med sina kollegor och sin närmsta chef. På detta sätt knyts vår empiri samman med Karasek & Theorells (1992) teori på det sätt att man minskar möjligheten att vissa stressfaktorer dyker upp och genom att vara ett stöd för varandra kan man även sänka antalet sjukskrivningar och öka produktiviteten och genom att tolka våra respondenters uttalande får man känslan av att detta stämmer. Man förstår av deras respons att det som gjorde arbetssituationen meningsfull var inte bara deras eget ursprungliga syfte med att arbeta som socialsekreterare utan att alla deras arbetskamrater också hade detta syfte och på så sätt kunde de stötta varandra att klara av den arbetsbörda som lades på dem. Utifrån vår insamlade empiri förstår vi hur våra respondenter hanterar och försöker förbättra sin egen arbetssituation. De valde att underlätta för sig själva genom att strukturera upp och prioritera arbetsbördan under sin arbetsdag för att de ska vara så effektiva som möjligt, både kollegor och närmsta chefer stöttar varandra i yrkesrollen och de hittade metoder för att lösa de problem som uppstod. De förhindrade konflikter genom att ta itu med dem direkt, innan de blev för stora.

6.3 Meningsfulla arbetsfaktorer

Enligt Graham m.fl. (2014) menar de att det idag har blivit allt viktigare för socialarbetarna att uppleva välbefinnande på sitt arbete. Detta är också något som man kan finna i vårt empiriska material eftersom alla socialsekreterare vi intervjuade tyckte om sitt arbete och trivdes på de respektive enheter som de arbetade på. Något som de, enligt vår empiri, också var eniga om var att de ville göra gott för andra och att de ville förbättra och förändra utsatta människors liv. Viljan att hjälpa människor var enligt våra respondenter den största motivationen, att man såg att deras arbete gjorde skillnad och att de fick vara en del i andra människors liv och få se dem utvecklas. Våra respondenter tyckte att det var minst lika viktigt att trivas med sina kollegor och med sina arbetsuppgifter. Då vi kopplar detta till Antonovskys (2005) KASAM begrepp, som belyser att då man har en hög känsla av sammanhang, känner man också mer meningsfullhet i sitt arbete vilket leder till en bättre fysisk och psykisk hälsa. Det blir lättare att hantera stressfulla situationer då man har en hög KASAM vilket vi i vår empiri kunde förstå då våra respondenter nämnde att de, trots den höga arbetsbelastningen, ansåg sitt arbete vara väldigt givande, då de fick arbeta med

människor som är utsatta av olika anledningar och att de genom detta fick möjlighet att vara med vid individens utveckling vilket våra respondenter beskrev som väldigt spännande. De uttryckte också att det som gjorde deras arbetsroll mer meningsfull var känslan av att göra en förändring i en annan människas liv.

Flera av våra respondenter upplevde att det var viktigt att ha kontroll över sina ärenden vilket underlättade i deras arbete med att söka och bearbeta information. Detta stämmer väl överens med hur Antonovsky (2005) ser på utgången av att man har struktur på sitt arbete för då kan man också göra sin verklighet mer hanterbar. Detta kan då leda till att man får ett högre KASAM värde för man har då mer kontroll på sin omvärld eller i detta fall på sin närmsta arbetsplats och man stressar på detta sätt mindre och blir mer effektiv. Om däremot KASAM värdet sjunker kan detta i sin tur leda till att stressen ökar och situationen blir svår att hantera. Detta upplevde våra socialsekreterare då de talade mycket om tidsbrist och en av våra respondenter berättade att hon inte kunde tacka nej till ärenden, eftersom hennes ärenden då lades på en annan kollega som också hade mycket att göra. Detta gör att situationen kan kännas nästintill ohållbar och svår att kontrollera vilket i sin tur leder till ökad stress. Genom vårt insamlade empiriska material förstår vi att denna känsla av otillräcklighet påverkade socialsekreterarna inte bara på arbetet utan även i deras fritid och i deras kontakter med familjemedlemmar. Enligt våra respondenter upplevde de att de inte hade ork och kraft till att engagera sig då de slutat arbetet för dagen. Arbetsuppgifterna tog med andra ord all deras fysiska och emotionella kraft ifrån dem. Dessa känslor stämmer väl överens med ett försämrat KASAM värde och hur ett dåligt samvete eller en känsla av hopplöshet gör att ens egenvärde blir sämre och arbetssituationer blir svårare att hantera.

Enligt vårt empiriska material ger ett gott samarbete på arbetet att jobbiga situationer kan bli lättare att hantera och våra respondenter tyckte att de hade ett fungerande samarbete med kollegor och närmsta chef och att det var en av orsakerna till att arbetet ändå flöt på så bra som det gjorde. Detta kan styrkas med KASAM begreppet som förklaring till varför vissa människor kan hantera komplicerade situationer men andra inte kan göra det till exempel jobbiga situationer som handlar om individens egen förmåga att hantera det man utsätts för och hur man kan använda sig av de resurser man har såsom familj, vänner, kollegor och arbetsledning.

Några av våra respondenter tyckte om att ha kontroll över människors liv, detta menat på ett positivt sätt då det gav dem möjligheten att studera hur deras klienter växte och utvecklades, detta får vi stöd till i Antonovskys (2005) KASAM begrepp där det belyses att det är viktigt att möta motgångar, utnyttja de resurser man har och strukturera upp sin tillvaro så att man på detta sätt når en känsla av att situationer blir hanterbara och att man kan hjälpa människor att nå upp till en högre känsla av sammanhang. Detta gjorde att vissa av våra respondenter kände att de hade ett meningsfullt jobb, då de upplevde att de kunde hjälpa en annan människa att utveckla sitt liv och skapa nya möjligheter.

En av våra respondenter beskrev att hon kände sig som en spindel i nätet då det gällde att samla information och kunna hjälpa människor att få rätt insats. Detta gjorde hennes arbetsroll mer begriplig och då vi kopplar det med ett högre KASAM (Antonovsky, 2005) värde förstår vi att det på detta sätt blir en tydligare struktur i arbetet. Man kan då vara mer beredd på plötsliga ändringar och det i sin tur leder till ett bättre mående. Då en stor del av arbetsdagen gick åt till att samla in uppgifter från andra aktörer och myndigheter upplevde våra respondenter att detta tog mycket tid, men de förstod ändå att detta var grunden till att de skulle kunna utföra sitt arbete på rätt sätt. En annan sak som gjorde deras arbetsroll mer begriplig var att de upplevde det som meningsfullt att kunna koppla ihop två roller, både den som administratör och den att träffa klienter. I vår empiri ser vi att våra respondenter tyckte att detta var en tillfredsställande del av arbetet. Precis som det i vår tidigare forskning (Blomberg mfl., 2015;Mänttäri-van der Kuip, 2016) diskuteras om hur en socialarbetare både kan ses som en hjälpare och en kontrollant och att man i och med detta har dubbla roller att arbeta utifrån och också att man har ett multipelt ansvarsområde då man genom sina handlingar involverar olika instanser. Enligt resultatet av vår empiri förstår vi att våra respondenter hade en önskan om att kommunikationen mellan cheferna skulle förbättras för att inte belasta personalgrupperna eftersom detta kunde leda till missförstånd och dubbla arbeten som utförs i onödan då grupperna redan är överbelastade. Detta skulle då kunna leda till en ökad begriplighet över ens eget ansvar i sin yrkesroll och minska stressfaktorerna och detta stämmer väl överens med Antonovskys (2005) KASAM begrepp då han menar på att man om ens KASAM är starkt då blir man mer flexibel och anpassningsbar. Utifrån vår insamlade empiri kan man tydligt se att orsakerna till att respondenterna upplevde meningsfullhet i sitt arbete var att man hade ett gott samarbete med kollegor, en känsla av att man

gjorde gott för andra och att man fick se klienterna utvecklas åt rätt håll. På detta sätt kunde våra respondenter lättare hantera arbetsbelastningen och då de ändå upplevde att de hade en viss egen kontroll över sitt arbete, så gör vi utifrån vår insamlade empiri bedömningen att detta är några av orsakerna till att de fortfarande arbetade kvar som socialsekreterare.

7. Avslutande sammanfattning och reflektion

I detta kapitel kommer vi att diskutera och reflektera över vårt empiriska material i kombination med teorier, och har för avsikt att besvara studiens syfte och frågeställningar.

Vårt syfte med denna studie har varit att fånga socialsekreterarnas egna upplevelser av aspekterna inom områdena arbetsbelastning, hanterbarhet och meningsfullhet. Vi har valt att använda oss av kvalitativa semistrukturerade intervjuer, då vi på detta sätt har fått en djupare förståelse av fenomenet och kan besvara vårt syfte och frågeställningar.

Sammanfattningsvis har vi genom att utgå från vårt empiriska material tolkat våra respondenters upplevelser av vad som bidrar till den höga arbetsbelastningen inom deras arbetsorganisation. Vi har fått en tydlig bild av att våra respondenter tyckte att orsaken till bristerna i deras organisation var den höga arbetsbördan och bristen på tid som de har till sitt förfogande för varje klient. Detta gjorde att de kände sig stressade och att ärendena inte avslutades fullt ut så som de ville innan det var dags att ta itu med nästa. Då de arbetar i en organisation som innefattar myndighetsutövning förstod vi att de också kände sig kluvna. De upplevde skyldigheter som anställda i förhållande till de lagar som de måste följa, men också ansvar i förhållande till klienterna som ibland kom i kläm. Det kan vara svårt att hitta en rätt balans och vi anser att detta är en av de svårigheter som socialsekreterarna måste försöka hantera. Något annat som tas upp i vår empiri som ökar arbetsbelastningen verkar vara yttre faktorer såsom bristen på samarbete med andra aktörer, brister på möjligheter till kompetensutveckling samt brist på personal. Ekonomiska nedskärningar är något som vi ser i materialet som stor orsak till att arbetet upplevs vara begränsande och att utvecklingsmöjligheterna blir färre. Vi upplevde också en viss frustration hos våra respondenter när det gällde denna kluvenhet då orsaken till att de började arbeta som socialsekreterare från

första början var att hjälpa utsatta människor. Vi fick känslan av att de inte tyckte att de kunde göra detta fullt ut då organisationen begränsade deras möjligheter att agera.

När vi vill besvara frågan som handlar om hanterbarhet och eventuella förbättringar förstod vi av vår empiri att socialsekreterarna själva hittat olika sätt att hantera arbetsbelastningen. Detta har de gjort genom att införa struktur och genom att de prioriterar hur de ska använda sin arbetsdag för att kunna vara så effektiva som möjligt. Vi anser att orsaken till att socialsekreterarna ändå upplevde att de hade en viss hanterbarhet över sitt arbete var för att de utvecklat olika strategier för att kontrollera sina arbetsdagar i möjligaste mån. Vi fann också att då en hel avdelning arbetar tillsammans, och stöttar varandra, både kollegor emellan och från närmsta chef, så flyter arbetet på bättre och konflikterna minskar. Detta bidrar också till en ökad produktivitet och ett bättre mående för all inblandad personal. Vi såg också hur de hittade metoder för att lösa konflikter och problem och att de tog itu med dem direkt för att förhindra att situationen förvärrades.

Vi har förstått, av vår empiri, att våra respondenter, trots arbetsbelastning ändå trivdes på sina arbeten. De verkade känna att deras arbete var meningsfullt, att de fyllde ett syfte då de kunde hjälpa och förändra för andra människor och att de fick se klienterna utvecklas åt rätt håll. Som vi har förstått det så är en av orsakerna till att man börjar arbeta med människor just viljan att hjälpa, förändra och förbättra. Detta blir tydligt efter samtalen med våra respondenter, men de tog också upp hur viktigt det var att ha ett gott samarbete med sina kollegor och sin närmsta chef. Genom att begrunda vårt material inser vi att denna känsla av samhörighet med kollegorna och att resultatet av ens arbete blev att hjälpa någon behövande var en bidragande del till att de fortfarande arbetade kvar inom socialtjänsten.

Vår slutsats efter att ha genomfört vår analys och begrundat materialet är att arbetsbelastningen inte i sig behöver vara ett problem, även om det underlättar om det går att hålla ett jämt arbetsflöde, utan att det är viktigt att det finns ett bra samarbete mellan ledning och anställda, och att kollegor stöttar varandra, och snabbt tar itu med problem och konflikter som kan uppstå vid hög arbetsbelastning. Vi märkte på våra respondenter att det var viktigt för dem att känna att de gjorde ett bra arbete både själva och tillsammans med kollegor, att de var effektiva, och att de därigenom också kunde ge rätt stöd till klienter, som i sin tur gav dem en känsla av

meningsfullhet i sitt arbete. Vi anser att om man som personal upplever att man kan bli utbytt när som helst kan det skapa en oro i det dagliga arbetet. Genom att ta vara på sin personals kompetens på ett bättre sätt, göra dem mer delaktiga på sin arbetsplats, och finna vägar till bra samarbete mellan ledning och anställda, så tror vi det kan förbättra både arbetsmiljön och produktiviteten på arbetsplatsen. Mångas ambition med att börja inom detta yrke var att kunna förändra, och att bidra till att kunna stödja personer i samhället som behöver det, men istället får vi känslan av att de ofta är tyngda och nedböjda under lagar och regler om hur de ska agera.

Då vi reflekterat över de slutsatser vi kommit fram till förstår vi att det sociologiska problem som vi har studerat berör en komplex organisation som har många lagar och riktlinjer som ledning och anställda måste följa. Det handlar om en organisation där ledningen ibland måste utöva en viss styrning över sina anställda, men där samarbete mellan chefer och anställda också är viktigt för att i den egna yrkesrollen uppleva ett stöd i samband med de svårigheter som uppstår vid till exempel hög arbetsbelastning. Det är något som vi har funnit som kan underlätta för socialsekreterare för att kunna hantera både den sidan av sin egen yrkesroll som är myndighetsutövningen och den sida som innebär att medborgare i samhället får det stöd som de behöver och har rätt till. I efterhand ser vi att vi hade velat bredda studien till att innefatta flera olika aktörer inom socialt arbete och fördjupa våra intervjuer med dem. Man skulle kunnat intervjua både chefer och klienter vilket hade gett en bredare bild av hur det egentligen ser ut inom den offentliga organisationen, nämligen Socialförvaltningen. Detta då socialtjänstens huvudsyfte är att finnas till för de som verkligen behöver det. Det hade varit intressant att se hur mycket hjälp som verkligen kommer ut till de utsatta personerna. Trots att vi funnit att vårt studieämne är komplext så är vår bedömning att de slutsatser vi kommit fram till överensstämmer bra med tidigare forskning och styrks av våra teorier. Vi menar därför att vår studie har en hög grad av trovärdighet. Vi ser tydligt att studien hade kunnat bli mycket mer intressant om man hade fortsatt denna forskning i framtiden, kanske några år framåt, och belysa både de eventuella brister som fortfarande finns och de åtgärder som gjorts. Som förslag till forskningsområde kan man kanske särskilt uppmärksamma hur klienterna påverkats och om nya möjligheter skapats för dem.

8. Källförteckning och referenser

Ahrne, Göran, *Delvis människa, delvis organisation*, Sveriges Sociologförbund red., *Sociologisk forskning, väljare, flyttare och missbrukare*, 59-78: e-bok. 1993

Ahrne, Göran., Svensson, Peter. (2011). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. Arhne, Göran. & Svensson, Peter. *Handbok i Kvalitativa metoder.* Stockholm: Liber.

Alvesson, Mats & Sköldberg, Kaj (2008).Tolkning och reflektion - vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod. Lund: Studentlitteratur AB

Antonovsky, Aaron (1991) *Unraveling the mystery of health*, Svensk översättning, Magnus Elfstadius, 2005, *Hälsans mysterium*, Stockholm, Natur och kultur akademisk.

Arbetsmiljöverket (2015). "Socialsekreterare, korta arbetsskadefakta Nr 1/2015". *Arbetsmiljöverket*. Publiceras i januari 2015.[Elektronisk.]. Tillgänglig: https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljostatistik-socialsekreterare-faktablad-2015-01.pdf?hl=arbetsbelastning%20socialsekreterare [Hämtad 2016-05-07]

Bitenc, Črtomir. Masten, Robert. Pastirk, Samo. & Tabaj, Aleksandra. (2015)."Work-Related Stress, Burnout, Compassion, and Work Satisfaction of Professional Workers in Vocational Rehabilitation", *Rehabilitation Counseling Bulletin*, vol. 58, no. 2, pp. 113-123.

Blomberg, Helena. Kallio, Johanna. Kroll, Christina & Saarinen, Arttu (2015). "Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in the Nordic Countries", *BRITISH JOURNAL OF SOCIAL WORK*, vol. 45, no. 7, pp. 2089-2105.

Dahlgren, Petra (2014). Socialtjänstens lagstadgade ansvar. Kunskapsbanken, Uppsala universitet. augusti 2016.[Elektronisk.]. Tillgänglig: http://www.nck.uu.se/Kunskapscentrum/Kunskapsbanken/Praktik+och+metod/Kommunernas_kvinnofridsarbete_-_Kunskapsbankens_amnesguide/Socialtjanstens_ansvar/ [Hämtad 2016-08-25]

Denscombe, Martyn. (2009). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*, Lund, Studentlitteraturen. (s.113, 115, 120, 193, 267-268, 367-370,)

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Ahrne, Göran (2011) Kapitel 3: Intervjuer, Göran. Ahrne & Peter, Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*, Stockholm, Liber. (s.40-ff)

Graham, John R. Shier, Micheal L. Newberry, Andrea M. & Esina, Elena. (2014)."Aligning perspectives of subjective well-being: Comparing spouse and colleague perceptions of social worker happiness", *Qualitative Report*, , no. 23.

Hedman Wallin, Gunnel & Öquist, Annika. (2007). ”Ung novis eller gammal och vis? – en kartläggning av kompetens hos personal som arbetar med myndighetsutövning för barn och unga”, *Socialstyrelsen.* Artikelnr 2007-131-31.[Elektronisk.]. Tillgänglig: http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/9286/2007-131-31_200713131.pdf [Hämtad 2016-05-05]

Holmgren, Anna.(2014). Stressade socialsekreterare lämnar yrket. *Arbetsmiljöforskning.se*.14 februari 2014.[Elektronisk.]. Tillgänglig: http://www.arbetsmiljoforskning.se/stress/stressade-socialsekreterare-l%C3%A4mnar-yrket [Hämtad 2016-05-05]

Högberg, Magnus.(2016). Sjukskrivning i kvinnoyrken ökar. *SVT-Nyheter.* 29 februari 2016. [Elektronisk.]. Tillgänglig: http://www.svt.se/nyheter/nyhetstecken/sjukskrivning-i-kvinnoyrken-okar [Hämtad 2016-05-03]

Jacobsen, Jan Krag. (1993) *Intervju – Konsten att lyssna och fråga*, Lund, Studentlitteraturen. (s.19-22, 76-100, 205-210)

Karasek, Robert A., Theorell, Töres. (1992). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York, N.Y.: Basic Books.

Lund, Sandra.(2016). Socialsekreterarna flyr sina jobb i stadsdelen. *ARBETET*. 3 maj 2016.[Elektronisk.]. Tillgänglig: http://arbetet.se/2014/11/14/massflykt-fran-socialtjansten/[Hämtad 2016-05-03]

McFadden, Paula. Campbell, Anne. & Taylor, Brian.(2015). "Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and Organisational Themes from a Systematic Literature Review", *BRITISH JOURNAL OF SOCIAL WORK*, vol. 45, no. 5, pp. 1546-1563.

Mänttäri-van der kuip, Maija (2016). "Moral distress among social workers: The role of insufficient resources", *International Journal of Social Welfare*, vol. 25, no. 1, pp. 86-97.

Nationalencyklopedin.(2016). Arbetsbelastning.[Elektronisk.]. Tillgänglig: http://www.ne.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/arbetsbelastning [Hämtad 2016-05-06]

Nationalencyklopedin.(2016). Hantera.[Elektronisk.]. Tillgänglig: http://www.ne.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/hantera [Hämtad 2016-08-25]

Nationalencyklopedin.(2016). Motivation.[Elektronisk.]. Tillgänglig: http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/motivation [Hämtad 2016-05-06]

Nationalencyklopedin.(2016). Socialarbetare.[Elektronisk.]. Tillgänglig: http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/socialarbetare [Hämtad 2016-05-06]

Nilsson, Ola.(2015). Larm om anställdas stressnivå. *Sydsvenskan*. 28 juni 2015. [Elektronisk.]. Tillgänglig: http://www.sydsvenskan.se/malmo/larm-om-anstalldas-stressniva/ [Hämtad 2016-05-05]

Nyström, Anna.(2015). För långa handläggningstider. *Kvalitets Magasinet.* 2 april 2015.[Elektronisk.]. Tillgänglig: http://kvalitetsmagasinet.se/ivos-arbete-behover-effektiviseras/ [Hämtad 2016-05-13]

Persson, Janerik (2014) Arbetsmiljöstatistik rapport 2014:3. *Arbetsmiljö.* Publiceras i juni 2014. [Elektronisk.].Tillgänglig:https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljostatistik-arbetsmiljon-2013-rapport-2014-03.pdf [Hämtad 2016-05-07]

Socialtjänstlagen (2001: 453).[Elektronisk.]. Tillgänglig: http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=2001:453. [Hämtad 2016-05-06]

Sonesson, Jenny. (2015). Sveriges socialsekreterare rättsstatens kanariefåglar. *Dagens samhälle*. 13 oktober 2015. [Elektronisk.]. Tillgänglig: http://www.dagenssamhalle.se/kronika/sveriges-socialsekreterare-raettsstatens-kanariefaglar-19091. [Hämtad 2016-05-03]

Szklarski, Andrzej. (2009). Fenomenologi som teori, metodologi och forskningsmetod. Andreas Fejes & Robert Thornberg (Red). *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber.

Thurén, Torsten. (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. Malmö: Liber AB.(s.58)

Westlund, Ingrid (2009) Hermeneutiken. Andreas, Fejes & Robert, Thornberg (red.), *Handbok i kvalitativ analys*, Stockholm: Liber.

Öberg, Peter (2011) Kapitel 4: Livshistorieintervjuer, Göran. Ahrne & Peter, Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*, Stockholm, Liber. (s.58-60, 64-65)

Bilaga 1

Intervjuguide

Bakgrund:

- Vad har du för utbildning?
- Inom vilken enhet arbetar du just nu?
- Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?
- Varför valde du detta yrke?
    - Vad ser du som din drivkraft?

Arbetsförhållande:

- Hur ser en typisk arbetsdag ut för dig?
- Upplever du att du har förändrats i din arbetsroll?
- Känner du att yrket har förändrats under din tid?
- Om du hade kunnat förändra din arbetsmiljö hur hade du valt att gå tillväga?
    - Kan du ge lite konkreta förslag?
- Upplever du att du har möjlighet att förändra på din arbetsplats?
- Känner du att din arbetsledare lyssnar till dina förslag?
    - På vilket sätt märker du det?
- Hur upplever du att samarbetet mellan arbetsledning är?
    - Finns det något som behöver förbättras enligt dig?
- Hur upplever du att samarbetet mellan och kollegor är?
    - Finns det något som behöver förbättras enligt dig?
- Upplever du att du måste vara effektiv i ditt arbete?
    - Varför tror du att det är så?
- Vad tycker du är det sämsta med ditt arbete?
- Vad tycker du det bästa med ditt arbete?

Övrigt:

- Har du något mer att tillägga?

TACK för din medverkan

Lendita Berisha och Jessika Lindhe Escobar

HÖGSKOLAN I HALMSTAD

Besöksadress: Kristian IV:s väg 3
Postadress: Box 823, 301 18 Halmstad
Telefon: 035-16 71 00
E-mail: registrator@hh.se
www.hh.se