



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Kollegorna är viktigast

- En kvalitativ studie om hur socialsekreterare på barn, unga och familj beskriver och hanterar sin arbetssituation avseende hög arbetsbelastning

Emma Roslund & Julia Wiktor

Kandidatuppsats (SOPB 63)

HT 2022

Handledare: Maria Söderberg

Abstract

Authors: Emma Roslund & Julia Wiktor

Title: Coworkers are most important - A qualitative study on how social workers at child welfare services describe and deal with their work situation regarding high workload [Translated title]

Supervisor: Maria Söderberg

Assessor: Lina Ponnert

The aim of this study was to investigate how social workers in social service at child welfare experience and describe their work situation regarding workload and how they handle it when the workload is perceived as high. Individual qualitative semi-structured interviews were conducted with eight social workers who work with child welfare services. The empirical material that was obtained from the interviews was analyzed in relation to Lazarus and Folkmans (1984) coping theory and Goffmans (2000) dramaturgical perspective. The result of the study shows that the social workers experience a high workload and that the workload is affected by quantitative demands such as high caseload, high staff turnover and above all the complexity of the individual cases. The result has furthermore shown that the most important coping strategies that were used by the social workers, to handle their individual workload, were the compensatory and the social support. As to the coping strategies that the social workers used together in the team, the result showed that the social support was the most important strategy. The paramount conclusion of the study was that the social workers stated that the support by coworkers was the most important coping strategy to handle high workload.

Key words: social work, child welfare services, coping strategies, workload, social worker

Förord

I vår studie har vi valt att undersöka hur socialsekreterare inom socialtjänstens enhet barn, unga och familj (BUF) upplever sin arbetsbelastning samt hur de hanterar den. Vi har valt just enheten BUF eftersom socialsekreterare där inte enbart utreder en enskild individ, utan ett helt familjesystem. Det är även väldigt ofta som socialsekreterare på BUF behöver samverka med andra instanser såsom barn- och ungdomspsykiatri (BUP), habiliteringen (HAB), skolor, vårdhem, familjehem och/eller sjukvård. Med tanke på att en barnvårdsutredning omfattar kontakter med flera familjemedlemmar och allt som oftast andra instanser, tycker vi att det är intressant att lyfta hur socialsekreterare på just BUF upplever sin arbetsbelastning och vilka strategier de använder sig av för att hantera den.

Vi har båda två egna erfarenheter av att arbeta som socialsekreterare inom BUF och vi brinner därför lite extra för vårt valda forskningsområde.

Vi vill tacka vår handledare, Maria Söderberg, för all vägledning, kritisk granskning och konstruktiv feedback under skrivandets gång. Vi vill även tacka våra intervjupersoner för deras deltagande; utan er hade inte denna studie kunnat genomföras. Slutligen vill vi tacka våra nära och kära för allt stöd under resans gång.

Emma Roslund & Julia Wiktor

Innehållsförteckning

1 Inledning	6
1.1 Problemformulering	6
1.2 Syfte	8
1.3 Frågeställningar	8
1.4 Definitioner av centrala begrepp	8
1.5 Verksamhetens organisation	9
2 Forskningsläget	10
2.1 Litteratursökning	10
2.2 Socialarbetares arbetssituation	10
2.3 Hantering av arbetsbelastning bland socialarbetare	14
3 Teoretiska utgångspunkter	17
3.1 Lazarus och Folkmans copingteori (1984)	17
3.2 Dramaturgiska perspektivet	19
4 Metod	21
4.1 Kvalitativ metod	21
4.1.1 Semistrukturerade intervjuer	21
4.2 Urval och kort beskrivning av studiens intervjupersoner	22
4.2.1 Urval	22
4.2.2 Intervjupersoner	23
4.3 Genomförande och insamling av det empiriska materialet	23
4.3.1 Arbetsfördelning	25
4.4 Bearbetning och analys av det empiriska materialet	25
4.5 Förförståelse	26
4.6 Tillförlitlighet	27
4.7 Etiska överväganden	29
4.7.1 Individskyddskravet	29
5 Resultat och analys	31
5.1 Den rådande arbetssituationen	31
5.1.1 Arbetsbelastning ur ett subjektivt perspektiv	31
5.1.2 Arbetsbelastning - inte bara ärendemängd	34
5.2 Copingstrategier	39
5.2.1 Planera och prioritera	39
5.2.2 Övertidsarbete och hoppa över pauser	40
5.2.3 Sänka krav på sig själv och på arbetskvalitet	42
5.2.4 Återhämtning på fritiden	43
5.2.5 Kommunikation	44

5.2.6 Socialt stöd	45
5.3 Framför klienterna kontra framför kollegorna	47
6 Avslutande diskussion	49
6.1 Vad uppger socialsekreterarna bidrar till upplevelsen av en hög arbetsbelastning?	49
6.2 Vilka strategier använder socialsekreterarna enskilt och inom teamet för att hantera arbetsbelastningen när den upplevs som hög?	50
6.3 Vidare forskning	52
7 Referenslista	53
8 Bilagor	57
8.1 Informationsbrev	57
8.2 Intervjuguide	58

1 Inledning

1.1 Problemformulering

Utmattning, stress och psykiska besvär är allt vanligare i dagens samhälle, vilket inte sällan kan kopplas samman med en hög arbetsbelastning. Antalet sjukskrivna med utmattningssymptom har sexdubblats sedan år 2010 på grund av ökad arbetsrelaterad stress (Arbetsmiljöverket 2022). Statistiska centralbyrån (SCB) har på uppdrag av Arbetsmiljöverket gjort regelbundna undersökningar om arbetsförhållandena inom svenskt arbetsliv. Enligt en rapport av Arbetsmiljöverket (2020), där drygt fem miljoner sysselsatta personer i Sverige har deltagit, uppgav sex av tio personer att de hade en för hög arbetsbelastning. Vidare uppgav cirka sju av tio sysselsatta att de hade arbetat någon gång under de senaste 12 månaderna trots sjukdom. Närmare hälften av de sysselsatta kvinnorna och drygt 35 procent av männen uppgav att orsaken till fortsatt arbete trots sjukdom var att de inte ville belasta sina kollegor (ibid).

Att socialsekreterare på olika socialtjänster runt om i Sverige arbetar under hög arbetsbelastning är ingen nyhet. Det är ett ämne som lyfts både i media och i andra sammanhang (Akademikerförbundet SSR 2018; Sveriges Television 2019, Vision 2022). Arbetsmiljöverket (2018) rapporterar om hög personalomsättning på socialtjänsterna och om att socialsekreterarna menar att de utsätts för hög arbetsbelastning. Enligt rapporten uppger socialsekreterarna att de själva har tilldelats ansvaret att hantera balansgången mellan tillgängliga resurser och de krav som råder på arbetsplatsen, vilket kan påverka den egna hälsan och arbetets kvalitet negativt (ibid). Socialsekreterares arbetsbelastning påverkas av att de möter en ökande ärendemängd i både kvantitet och komplexitet, vilket ofta bidrar till en känsla av att arbetet inte hinns med inom ordinarie arbetstid (Arbetsmiljöverket 2018; Barck-Holst et al. 2021; Olsson & Sundh 2019). Även Astvik och Melin (2013) menar att socialsekreterare inte alltid hinner utföra sitt arbete inom ordinarie arbetstid och att de tvingas utforma egna strategier för att lösa sin arbetssituation. Enligt studien hanterar socialsekreterarna situationen genom övertidsarbete, pauser som avsiktligt inte tas ut och utnyttjande av flexitid som kompensatoriska strategier för att hinna med. Det framgår även att

strategierna förändras över tid och byts ut när de tidigare strategierna inte längre fungerar. Vidare uppmärksammar Astvik och Melin (2013) i studien att kvaliteten på socialsekreterarnas arbete ibland försämras och att de tvingas sänka den egna arbetsprestationen för att inte riskera sin hälsa.

Tidigare forskning visar på att socialsekreterares arbete inom socialtjänsten även kan påverkas av den styrning som råder inom verksamheten, där New public management (NPM) diskuteras och kritiseras (Astvik, Welander & Isaksson 2017; Olsson & Sundh 2019). NPM beskrivs som en styrningsregim med fokus på mätbarhet och kostnadseffektivisering. Implementeringen av NPM har inneburit att det läggs mer fokus på att socialsekreterare ska utföra mer administrativa arbetsuppgifter och dokumentation samt uppföljningar, vilket kan skilja sig från socialsekreterarnas uppfattning av vad deras arbete innebär. Enligt Olsson och Sundh (2019) har NPM lett till att socialsekreterare upplever att budget går före kvalitet i arbetet, vilket kan skapa stress och en uppfattning av tidsbrist hos socialsekreterarna.

Som ett bland flera tänkbara exempel på hur denna problematik har kommit till uttryck i nyhetsrapporteringen, anmäldes socialtjänsten i Malmö till Arbetsmiljöverket i november år 2019 i ett inslag på Sveriges Television (2019), då deras arbetsbelastning ansågs vara för hög. Enligt reportaget blev konsekvensen av arbetsbelastningen att socialsekreterarna inte klarade av att hantera och utreda orosanmälningar gällande barn i tid och hundratals utredningar blev försenade. Socialsekreterarna var trötta och tvingades att arbeta övertid utan möjlighet till återhämtning och de beskrev en arbetssituation som var mycket ansträngd (Sveriges Television 2019). Enligt Akademikerförbundet SSR (2022) arbetar socialsekreterare i stor utsträckning med samhällets mest utsatta människor oavsett inom vilket område de arbetar på socialtjänsten. Socialtjänsten tillhör samhällets kärnfunktioner och måste därför fungera. När socialsekreterare utsätts för en alltför hög arbetsbelastning har de inte längre de förutsättningar som krävs för att utföra sitt arbete på ett rättssäkert vis. Personalomsättningen ökar, vilket ytterligare belastar de socialsekreterare som är kvar. Konsekvensen av detta är att klienterna drabbas, vilket är högst allvarligt särskilt när det handlar om barn (ibid). Mot denna bakgrund är det av vikt för det sociala arbetet att belysa hur

socialsekreterare inom barn, unga och familj (BUF) ser på sin arbetssituation och hur de hittar sätt att arbeta vidare när arbetsbelastningen upplevs tillta.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare inom socialtjänsten på BUF upplever och beskriver sin arbetssituation avseende arbetsbelastning samt hur de hanterar den när arbetsbelastningen upplevs som hög.

1.3 Frågeställningar

- Vad uppger socialsekreterarna bidrar till upplevelsen av en hög arbetsbelastning?
- Vilka strategier använder socialsekreterarna enskilt och inom teamet för att hantera arbetsbelastningen när den upplevs som hög?

1.4 Definitioner av centrala begrepp

Arbetsbelastning

Begreppet arbetsbelastning syftar till socialsekreterarnas upplevelser och beskrivningar av den aktuella arbetsbelastningen utifrån deras eget perspektiv.

Strategi

Med strategi avses hur socialsekreterarna hanterar sin arbetsbelastning när de upplever den som hög.

Socialarbetare och socialsekreterare

Både socialarbetare och socialsekreterare kommer att användas som begrepp i studien. I de internationella artiklarna har titeln *social worker* använts oberoende av vilken arbetsplats socialarbetarna tillhör, medan socialarbetare inom socialtjänsten i Sverige benämns som socialsekreterare. Om källan är en internationell artikel har ordet *social worker* översatts till socialarbetare, medan ordet socialsekreterare har använts vid svenska artiklar som källa.

1.5 Verksamhetens organisation

Socialstyrelsen (2015) beskriver att socialtjänsten ska verka för att alla barn växer upp under trygga förhållanden och det är socialsekreterare på BUF som utför det arbetet. Som tidigare nämnt utreder socialsekreterare på BUF inte enbart en enskild individ, utan ett helt familjesystem. För att socialsekreterarna ska kunna få en så bra bild som möjligt om barnets situation krävs samverkan med andra instanser som exempelvis barn- och ungdomspsykiatri (BUP), habiliteringen (HAB), skolor, och/eller sjukvård. Socialsekreterarnas arbete karaktäriseras av att socialtjänsten har det yttersta ansvaret för att barnet får den hjälp som det är i behov av och att utredningsarbetet ska ske inom fyra månader. Arbetsuppdraget består av att utreda om barnet är i behov av stöd och/eller skydd och därefter agera utifrån barnets bästa. Vid beslut rörande frivilliga insatser tillämpas Socialtjänstlagen (2001:453) och vid tvångsinsatser tillämpas lag med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) (1990:52) eller lag om vård av missbrukare i vissa fall (LVM) (1988:870) (Socialstyrelsen 2015).

Samtliga socialsekreterare som har deltagit i studien är utbildade socionomer och arbetar på BUF på en socialtjänst i en stad i södra delen av Sverige. Målgruppen för BUF som vi har varit i kontakt med är barn och unga mellan 0–20 år. På BUF som studiens intervjupersoner arbetar inom, arbetar socialsekreterarna i olika team, där respektive team har en egen chef. Teamen ansvarar för olika geografiska områden i staden och det är klientens folkbokförda adress som styr vilket team som hanterar ärendet.

2 Forskningsläget

I detta kapitel kommer vi att redogöra för den del av tidigare forskning som framstår som relevant i förhållande till det valda forskningsområdet. Inledningsvis beskriver vi hur vi har gått tillväga och vilka sökord som vi har använt för att hitta den forskning som vi presenterar i kapitlet. Forskningsläget har tematiserats på följande sätt: *Socialarbetares arbetssituation* och *Hantering av arbetsbelastning bland socialarbetare*.

2.1 Litteratursökning

För att hitta tidigare publicerad forskning om det valda forskningsområdet har vi använt oss av tjänsten *Google Scholar* och då googlat fram olika artiklar med hjälp av specifika sökord. Vi har även studerat referenslistor i tidigare publicerad forskning samt uppsatser som har skrivits inom liknande forskningsområde. Vidare har vi använt oss av databasen *LUBsearch* där vi har utgått från “advanced search”. Inom avancerad sökning har vi bockat i “find all my search terms” och avgränsat sökningen till endast “peer reviewed” “academic journals” och att de ska vara “available in library collection”. Sökord som vi har använt oss av har varit: child welfare workers, workload/arbetsbelastning, coping strategies/copingstrategier, social work/socialt arbete, social service/socialtjänst, social workers/socialarbetare och socialsekreterare.

2.2 Socialarbetares arbetssituation

Hög arbetsbelastning samt hög personalomsättning

Redan i början av 2000-talet uppger Tham (2007) att personalomsättningen av socialarbetare är hög och att det finns svårigheter med att rekrytera ny personal till socialtjänsten. Vidare skriver författaren att dessa problem främst beskrivs som påtagliga inom barnavården och att vissa undersökningar har indikerat på att pressen på socialtjänstens barnavårdenheter samt arbetsbelastningen har ökat. Tham (2007) har genomfört en kvantitativ undersökning vars syfte var att undersöka vilka arbetsuppgifts- och/eller organisationsrelaterade faktorer som har vägt tyngst när socialarbetare har valt att sluta arbeta inom barnavård. I resultatet

av undersökningen framkommer det att följande faktorer påverkade: exponering för hot och våld, samt att det sociala klimatet inom organisationen inte var så uppmuntrande eller stödjande. Tham (2007) skriver att respondenterna som hade för avsikt att sluta menar att de har för hög arbetsbelastning och att de behöver jobba över; detta utifrån hög ärendemängd och för svårhanterade arbetsuppgifter, vilket leder till att arbetsuppgifterna läggs på hög.

Även Astvik, Welander och Larsson (2020) betonar att hög personalomsättning inom socialtjänsten är allvarliga problem i Sverige. De tre författarna skriver att denna problematik ofta är förknippad med svåra arbetsförhållanden och de skriver att organisationernas förmåga att bibehålla en stabil personalstyrka är en viktig utmaning att poängtera. Utgångspunkten i Astvik, Welander och Larssons (2020) artikel är att socialtjänsten tycks ha misslyckats med att tillhandahålla attraktiva och hållbara arbetsförhållanden, vilket hade kunnat förhindra hög personalomsättning.

Tham och Meagher (2009) har tillsammans skrivit en artikel och i den står det också att barnskyddsmyndigheter har svårigheter när det kommer till att rekrytera och behålla socialarbetare. Författarna har genom en kvantitativ undersökning analyserat hur arbetsvillkor och erfarenheter inom socialt arbete, med inriktning på barnavård, skiljer sig åt från andra professioner inom socialt arbete. Undersökningens resultat visar att socialarbetare inom barnavården upplever en högre arbetsbelastning och mer komplexa arbetsuppgifter än vad andra gör som arbetar med socialt arbete inom andra områden än barnavård. Även Olsson och Sundh (2019) skriver att studier som är gjorda i Sverige indikerar på att socialarbetare jobbar under stor press och att deras ärendemängd ökar i såväl kvantitet som komplexitet. Tham och Meagher (2009) skriver i sin slutsats att påfrestningarna och svårigheterna i arbetet, som socialarbetarna uttrycker i undersökningen, uppmanar arbetsgivare att vara mer medvetna om socialarbetares utsatta position; att arbetsgivarna ska erbjuda stöd och avlasta pressen, samt att skapa en känsla hos socialarbetarna att de är uppskattade för sitt arbete.

Tham (2018) skriver i en annan artikel att det inte råder några tvivel om att socialarbetare som arbetar med barnavårdsutredningar arbetar under ansträngda

förhållanden. Hon skriver att höga arbetskrav, hög personalomsättning och svårigheter att rekrytera är något som har rapporterats under många år i västvärlden. Tham (2018) har genomfört en kvantitativ undersökning med syftet att undersöka och analysera hur arbetsförhållandena för socialarbetare som jobbar inom barnvården har förändrats under elva år; mellan år 2003–2014. Resultatet av undersökningen visar att socialarbetare har en högre arbetsbelastning år 2014 än vad de hade år 2003 och att många socialarbetare år 2014 uppgav att de ofta behöver jobba över sin ordinarie arbetstid samt att de väldigt ofta, eller alltid, har för mycket att göra. Många av socialarbetarna som deltog i undersökningen uppgav även att deras arbetsbelastning ofta tenderar att hopa sig, samt att deras arbetskrav ofta påverkar deras privat- och familjeliv negativt. Författaren skriver i resultatet att arbetet år 2014 beskrivs som mer påverkat av akuta situationer som uppstår i klientärenden jämfört med år 2003 och att socialarbetare uppger att de ofta behöver ändra sina planer för dagen, på grund av nödsituationer som kan uppstå gällande klienter.

Arbetsuppdraget

Liksom Astvik, Welander och Larsson (2020) har Frost et. al (2018) i en kvalitativ studie undersökt varför socialarbetare inom social barnvård stannar kvar på sitt jobb. Frost et. al (2018) skriver att arbetsuppdraget i sig kan vara stressigt och leda till utbrändhet, men författarna menar att de i sin studie har upptäckt att arbetsuppdraget paradoxalt nog kan vara bidragande till motivationen att socialarbetare väljer att stanna kvar. Författarna skriver att många intervjupersoner har beskrivit sitt jobb som “a mission” (ibid, s. 491) som de älskar, som en passion, som något speciellt och att det inte är för alla. Utöver själva arbetsuppdraget skriver författarna att strukturen på arbetet och en rimlig ärendemängd, tillgång till resurser och vikten av bra teamchef är avgörande faktorer för socialarbetarna. Vidare skriver Frost et. al (2018) även att själva teamet i sig, med ömsesidig hjälp och en blandning mellan nya samt erfarna yrkesverksamma, var uttalade motståndskraftiga faktorer.

NPM - Styrning av den offentliga sektorn

Astvik, Welander och Larsson (2020) skriver vidare att den offentliga sektorn i Sverige har genomgått omfattande reformer under de senaste decennierna, vilka främst förknippas med NPM med betoning på kostnadseffektivisering. De skriver även att de omorganisationer och rationaliseringar som har skett, med tydligt fokus på kostnadseffektivisering samt åtstramade budgetrestriktioner och prestationskrav, har varit problematiska ur ett professionellt perspektiv. Författarna skriver att flertalet studier har gjorts om arbetsvillkor för olika yrkesgrupper i Sverige inom den offentliga sektorn och att dessa har rapporterat en hög och ökad arbetsbelastning. Astvik, Welander och Larsson (2020) skriver vidare att en omfattande granskning, på uppdrag av Arbetsmiljöverket, visar att brist på jobbresurser och för höga arbetskrav (till exempel hög arbetsbelastning) generellt sett är förknippade med sämre arbetstillfredsställelse, ökade omsättningsintentioner och sämre psykisk samt fysisk hälsa hos de anställda.

Astvik, Welander och Isaksson (2017) har skrivit en artikel i vilken det framgår att implementeringen av NPM för den offentliga sektorn har inneburit sämre arbetsvillkor för de anställda utifrån att arbetskraven ökar, men att det inte finns några extra resurser som möter de ökade kraven. Trion skriver att det satsas mer på hierarkiskt styrda verksamheter med decentraliserade resultat- och kostnadsansvar, ökad användning av standardiserade arbetsmetoder, uppföljningar, kontroll och mer administrativt arbete. Dessa satsningar och förändringar inom hur verksamheter i den offentliga sektorn styrs har haft en negativ inverkan på hur de anställda känner inför sitt arbete, samt att den arbetsrelaterade stressen har ökat. Författarna uppger att forskning har påvisat konsekvenser av styrningen i form av ökad arbetsbelastning, mer krav, mindre handlingsutrymme, samt försämrad hälsa hos de anställda. Som ett exempel på en verksamhet där dessa konsekvenser tydligt framgår, använder Astvik, Welander och Isaksson (2017) sig av den myndighetsutövande delen av socialtjänsten. Enligt Olsson och Sundh (2019) har implementeringen av NPM inneburit att socialarbetare upplever att de arbetar under tidsbrist och stressiga arbetsförhållanden, då socialarbetarna upplever att styrningen av verksamheten påverkar att de inte själva kan fördela eller styra sin egen arbetstid.

2.3 Hantering av arbetsbelastning bland socialarbetare

Astvik och Melin (2013) har undersökt hur socialsekreterare i Sverige hanterar stressiga arbetssituationer som uppstår i samband med när det råder obalans mellan arbetskrav och tillgängliga resurser. Resultatet av studien visade att socialsekreterarna använder sig av fem huvudstrategier: kompensatoriska strategier, kravsänkande strategier, disengagemang, voice samt exit. Vidare visade resultatet att en strategi byts ut eller leder till en annan när den tidigare strategin inte längre fungerar (ibid).

För att hantera hög arbetsbelastning och upprätthålla god kvalitet i arbetet menar Astvik och Melin (2013) att socialsekreterarna använde kompensatoriska strategier för att få kontroll över sin arbetssituation. Övertidsarbete, hoppa över raster, utnyttja flexsystem och ta med sig arbetet hem var återkommande exempel som uppgavs i intervjuerna. Socialsekreterarna uppgav däremot att arbets kvaliteten blev sämre och att deras tid för återhämtning minskade om dessa strategier används över tid. Vidare uppger Astvik och Melin (2013) att socialsekreterarna även använde kravsänkande strategier för att hantera hög arbetsbelastning. Det innebär att socialsekreterarna sänker sin ambitionsnivå och att kvaliteten på arbetet istället får vara "good enough" (ibid, s. 66–67). Att sänka ambitionsnivån skapade däremot konflikter hos socialsekreterarna, då de upplevde att de tvingades välja mellan sin hälsa och god arbets kvalitet. Disengagement-strategin är en tredje strategi som författarna presenterar. Strategin innebär att socialsekreterarna slutar att engagera sig i sina team och i sin arbetssituation, då de upplever arbetssituationen som ohanterlig utifrån hög arbetsbelastning och hög personalomsättning. Ytterligare en strategi som omnämns i studien är voice-strategin. Den innebär att socialsekreterarna framför kritik - kollektivt eller individuellt, för att hantera eller förändra en ohållbar arbetssituation. När socialsekreterarna framför sitt missnöje över den orimliga arbetsbelastningen synliggörs den ohållbara arbetssituationen och den enskilde socialsekreteraren kan få stöd i att inte skuldbelägga sig själv om hen inte uppnår den kvalitet som önskas i arbetet. Socialsekreterarna i studien uppgav att strategin inte brukar fungera, då kritiken de framförde till sin enhetschef oftast stannade kvar där. Den sista strategin som Astvik och Melin (2013) identifierade är exit,

vilken innebär att socialsekreterarna blir sjukskrivna eller säger upp sig från arbetet för att lämna den ohållbara arbetssituationen.

Av Astvik och Melins (2013) studie framgår det även att en bra sammanhållning och stöttning i teamet framstår som en viktig faktor för att socialsekreterarna ska kunna hantera sin arbetssituation, samt att det är en anledning till att de stannar kvar på sin arbetsplats, trots upplevelsen av ihållande hög arbetsbelastning. Vidare skriver författarna att en hög arbetsbelastning kan hota sammanhållningen i teamet och påverka den negativt, eftersom var och en till slut kommer behöva lägga sitt fokus på att arbeta undan sina individuella arbetsuppgifter (ibid).

Likt Astvik och Melin (2013) har även Kalliath och Kalliath (2014) forskat om vilka copingstrategier socialarbetare använder sig av i situationer som är kopplade till arbetet. Syftet med deras studie var att identifiera vilka copingstrategier socialarbetare i Australien använder för att hantera konflikter som uppstår mellan arbete och familjeliv. Strategier som identifierades var: kognitiv omstrukturering, kommunikation, sätta tydliga förväntningar, tidsplanering, arbetsflexibilitet, att ha en hobby och socialt stöd (ibid).

Det framgår av Kalliath och Kalliath (2014) att kognitiv omstrukturering innebär att socialarbetarna i deras studie utvecklade nya perspektiv på sina egna personliga livssituationer genom att möta klienter som levde under svårare livssituationer än de själva. Utifrån de nyfunna perspektiven kunde socialarbetarna hantera stress, både i och utanför arbetet, på andra sätt jämfört med tidigare. Kalliath och Kalliath (2014) uppger att kommunikation var en viktig strategi för socialarbetarna som deltog i studien. Socialarbetarna uppgav att stressnivån minskade vid hög arbetsbelastning, samt att planeringen av arbetet underlättades, när kommunikationen med kollegor och chef fungerade bra. Ytterligare en strategi som författarna nämner är att sätta tydliga förväntningar, vilket innebär att socialarbetarna sätter upp tydliga mål för sin arbetsvecka. Dessa mål kan reducera stressnivån hos socialarbetarna då de vet vad de har att förvänta sig av sin arbetsvecka. Författarna uppger att även tidsplanering minskade upplevelsen av stress hos socialarbetarna. Socialarbetarna uttryckte att de kunde arbeta mer effektivt utifrån denna strategi, då de kunde välja att arbeta med mer

komplexa uppgifter när de kände sig pigga. Arbetsflexibilitet är ytterligare en strategi som Kalliath och Kalliath (2014) skriver om. Strategin upplevdes som stressreducerande, då socialarbetarna uppgav att de kunde planera sin tid själva och få mer utrymme till andra saker än bara arbetet när de tilläts vara flexibla i sitt arbete (ibid). Det skiljer sig mot vad socialsekreterarna i Astvik och Melins (2013) studie uttryckte. De menade att det flexsystem som erbjöds av arbetsgivaren ofta inte gick att använda, då de enbart byggde på sin flexitid för de hade sällan tid att ta ut sina flextimmars (ibid). Den sjätte strategin som Kalliath och Kalliath (2014) presenterar i studien är att ha en hobby. Några av socialarbetarna upplevde det som att en hobby bidrog till ett gott humör samt en bättre attityd på arbetet (ibid).

Socialt stöd är en strategi som har visat sig vara viktig för socialarbetare att använda sig av vid olika situationer som uppstår i arbetet (Astvik & Melin 2013; Jang 2019; Kalliath & Kalliath 2014). Kalliath och Kalliath (2014) identifierade att det sociala stödet från familj, vänner och kollegor var en av de viktigare strategierna för socialarbetare att använda sig av för att hantera stress, bibehålla fokus och ork både i och utanför arbetet (ibid). I Astvik och Melins (2013) studie synliggörs vikten av socialt stöd när socialsekreterarna uttryckte hur de hanterade hög arbetsbelastning och stress i arbetet, genom att sträva efter en bra sammanhållning och stöttning av varandra i teamet. Vidare uttryckte socialsekreterarna även att de sökte stöd hos sin chef för att förändra den arbetssituation som de ansåg vara ohållbar (ibid). Jang (2019) har även han undersökt det sociala stödet som strategi i en studie, vilken utfördes bland samhällsarbetare i Sydkorea där socialarbetare ingick som yrkesgrupp. Syftet med studien var att undersöka sambandet mellan jobbstress och copingbeteende med fokus på det sociala stödsystemets effekter. Stödsystemet utgjordes av tre kategorier: familj, vänner och ledarskap. Samtliga kategorier av det sociala stödsystemet visade sig vara av vikt för att öka problemfokuserad coping och reducera stressnivån hos socialarbetarna, vilket innebar att stödsystemet hade en lindrande effekt för de som använde sig av problemfokuserade copingstrategier (ibid).

3 Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel kommer vi att redogöra för de teoretiska utgångspunkter som vi har använt oss av för att analysera vilka strategier socialsekreterarna använder sig av vid upplevelsen av hög arbetsbelastning. Teorierna som vi har valt är Richard S. Lazarus och Susan Folkmans (1984) copingteori, samt Erving Goffmans (2000) teori om det dramaturgiska perspektivet. Inom copingteorin har vi valt att fokusera på de två huvudstrategier som författarna lyfter: problemfokuserad coping och emotionsfokuserad coping. Vi har även valt att komplettera med Lazarus och Folkmans (1984) beskrivning av socialt stöd som copingstrategi, då det passar ihop med intervjupersonernas utsagor. Inom det dramaturgiska perspektivet fokuserar vi på begreppen framträdande, fasad och främre samt bakre region.

Anledningen till att vi valde att utgå från just copingteorin och det dramaturgiska perspektivet är för att de beskriver och förklarar hur människor hanterar samt agerar i olika situationer. Vår förhoppning är att dessa teorier och tillhörande begrepp passar med studiens syfte och att de kommer att vara till hjälp för oss i analysprocessen, där vi ska förklara hur socialsekreterarna hanterar situationer på särskilda sätt vid upplevelsen av hög arbetsbelastning.

3.1 Lazarus och Folkmans copingteori (1984)

Begreppet coping har länge varit centralt inom psykologin. Det används för att beskriva vilka strategier individen använder sig av för att hantera situationer som upplevs som stressiga och det inkluderar vad individen tänker, samt hur individen agerar i dessa situationer (Lazarus & Folkman 1984). Författarna beskriver att begreppet är uppdelat i två teoretiska utgångspunkter: den experimentella psykologin och den psykoanalytiska jag-psykologin. Den experimentella psykologin är influerad av darwinismen och beskriver coping som ett handlingsätt som syftar till att kontrollera negativa omständigheter i sin miljö, vilket kan bidra till reduceringar av fysiska samt psykiska påfrestningar. Lazarus och Folkman (1984) skriver att det även handlar om att den som anpassar sig bäst överlever. Inom den psykoanalytiska jag-psykologin innebär coping hur stress kan

reduceras samt hur problem kan lösas. Den psykologiska utgångspunktens primära fokus är hur individen iakttar samt tänker gällande sitt eget förhållande till miljön (ibid).

Lazarus och Folkman (1984) definierar coping som en ständig anpassning, beteendemässigt och kognitivt, av individens beteende för att kunna hantera specifika situationer utan att överskrida sina egna resurser. Vidare skriver författarna att coping är en process som ständigt förändras, då kontexten spelar roll för vilken strategi som är bäst lämpad just där och då. Lazarus och Folkman (1984) delar upp coping i två huvudstrategier: problemfokuserad coping och emotionsfokuserad coping.

Problemfokuserad copingstrategi

Problemfokuserade copingstrategier tillämpas i regel då individen kan göra något åt sin stressnivå; det vill säga när individen faktiskt kan hantera och försöka förändra den situation som bidrar till ökad upplevelse av stress (Lazarus & Folkman 1984, s. 150). Individen uppges utgå från ett objektivet perspektiv och fokuserar på problemlösning i första hand för att minska stressnivån. Genom att identifiera vad som är, eller vad som utlöser stressen, kan individen reflektera över för- och nackdelar med alternativa lösningsmetoder för att sedan agera utifrån dessa (ibid, s. 152–153).

Emotionsfokuserad copingstrategi

Emotionsfokuserade copingstrategier tillämpas vanligtvis när individen inte kan göra något åt situationen som bidrar till ökad stressnivå (Lazarus & Folkman 1984, s. 150–151). I dessa strategier fokuserar individen på att minimera de emotionella känslor som uppstår i stressiga situationer, snarare än att lösa det problem som utlöser stressen, för att det ska bli lättare att hantera rent känslomässigt. Individen kan exempelvis undvika, förneka och/eller distansera sig från problemet, omdefiniera problemet eller minimera det för att undvika de negativa känslorna (ibid).

Socialt stöd

Lazarus och Folkman (1984) skriver att när individen får stöd av människor i sin omgivning kan det verka förebyggande mot stress samt de effekter som stress kan medföra (ibid, s. 250). Författarna delar upp socialt stöd i tre kategorier, vilka de menar uppfyller olika ändamål hos individen: emotionellt stöd, informativt stöd samt konkret stöd. Emotionellt stöd innebär att det finns någon som individen kan prata med och som hen litar på. Med informativt stöd menar författarna att individen har någon som hen kan rådfråga och som kan bidra med information och på det sättet vara stöttande för individen. Konkret stöd avser de delar som är mer konkreta, vilka innefattar till exempel att få hjälp med vardagliga sysslor, tjänster eller direkt hjälp i form av gåvor eller bidrag. Lazarus och Folkman (1984) menar att om individen kan lita på det sociala stödet som ges då problematiska situationer inträffar, kan det bidra till en positiv effekt på individens hälsa och individen kan därmed fungera bättre.

3.2 Dramaturgiska perspektivet

Framträdande och fasad

Goffman hade en samhällssyn som idag kallas för det dramaturgiska perspektivet (Goffman 2000). Perspektivet innefattar en mängd olika begrepp som är inspirerade från teatervärlden. Ett av begreppen som Goffman använder sig av är framträdande (Goffman 2000, s. 28). Begreppet framträdande refererar till all aktivitet som en individ uppvisar inför en specifik publik där individen som genomför framträdandet har någon form av inflytande på publiken. Under sitt framträdande använder sig individen omedvetet eller avsiktligt av en expressiv utrustning som kallas för fasad. Fasaden är en del av individens framträdande och den fungerar regelbundet på ett fastställt samt allmänt sätt för att definiera situationen för den publik som individen framträder för (ibid).

Främre och bakre region

Ett framträdande kan äga rum inom olika regioner. Två andra begrepp som Goffman använder sig av är främre och bakre region. Om ett specifikt framträdande äger rum inför en specifik publik kan stället som detta framträdande äger rum på - scenen - betecknas som främre region (Goffman 2000, s. 97). En

individens framträdande i den främre regionen kan uppfattas som att individen försöker att upprätthålla vissa normer. Dessa normer kan delas in i två olika grupper: hövlighetsnormer och anständighetsnormer (dekorum). Hövlighetsnormerna innefattar sättet som individen, under sitt framträdande, behandlar sin publik under tiden som hen pratar till publiken eller gestikulerar istället för att prata. Anständighetsnormerna handlar om på vilket sätt individen beter sig då hen befinner sig inom hör- eller synhåll för publiken men inte nödvändigtvis i stunden pratar till eller med publiken (ibid, s. 97–98).

Motsatsen till den främre regionen är den bakre regionen. Den bakre regionen kan liknas med teatervärldens “bakom kulisserna” och kan definieras som en plats, i samband med ett specifikt framträdande, där det är självklart att de intryck som har väckts av framträdandet ska kunna bearbetas (Goffman 2000, s. 101–102). I den bakre regionen kan team gå igenom sina framträdanden och gå igenom upprörande uttryck utan en närvarande publik som kan ta illa upp. I den bakre regionen kan även mindre erfarna teammedlemmar tränas upp och alla som framför framträdanden kan koppla av, lägga ifrån sig sina fasader och kliva ur sina roller i den bakre regionen (ibid, s. 102).

Goffman (2000) skriver att ett framträdandes bakre region ofta finns nära den främre regionen där framträdandet pågår och han skriver att de är avskilda genom “en skiljevägg och en bevakad korridor” (ibid, s. 102–103). Att de olika regionerna finns nära tillhands och gränsar till varandra medför att den som utför framträdandet i den främre regionen kan få stöd av sina teamkamrater i den bakre regionen. Ibland kan tillfälle ges så att den agerande tillfälligt kan avbryta framträdandet och ta en kort andhämtningspaus i den bakre regionen. Allt som oftast kan den som utför framträdandet känna sig säker på att ingen från publiken tränger sig in bakom kulisserna (ibid).

4 Metod

4.1 Kvalitativ metod

Då syftet med vår studie var att undersöka socialsekreterares upplevelser och beskrivningar av sin arbetsbelastning samt hur de hanterar den, valde vi att utgå från en kvalitativ metod där vi kunde vända oss direkt till individerna som studien handlar om (Ahrne & Svensson 2015, s. 215). För att komma åt socialsekreterarnas personliga upplevelser och beskrivningar valde vi att samla in det empiriska materialet genom intervjuer (Bryman 2018, s. 561). Vi har arbetat induktivt i studien, vilket har inneburit att vi först samlade in det empiriska materialet och sedan hittade relevanta teorier att tillämpa (ibid, s. 49).

4.1.1 Semistrukturerade intervjuer

Vi valde att använda oss av semistrukturerade intervjuer då syftet med intervjuerna var att få fram hur socialsekreterarna upplever och beskriver sin arbetsbelastning samt hur de hanterar den. Bryman (2018) skriver att forskare vid en semistrukturerad intervju har en intervjuguide med relativt specifika teman som ska beröras under intervjun, men att intervjupersonen har stor möjlighet att svara öppet på frågorna. Bryman (2018) skriver vidare att frågorna som står i intervjuguiden inte måste ställas i samma ordning som de är nedskrivna och att forskaren har möjlighet att ställa följdfrågor till intervjupersonerna, även om dessa följdfrågor inte är nedskrivna på förhand (ibid, s. 562–563).

Innan de semistrukturerade intervjuerna ägde rum tog vi fram en intervjuguide (se bilaga 2), där vi hade strukturerat upp guiden efter förhållandevis specifika teman innehållande relevanta frågor för studien (Bryman 2018, s. 563). Med hjälp av intervjuguiden kunde vi ställa öppna frågor till intervjupersonerna utan att tappa fokus på studiens syfte. Utifrån Bryman (2018) ansåg vi att semistrukturerade intervjuer var bäst lämpade, eftersom vi inte ville att socialsekreterarna skulle vara begränsade av specifika frågor utan att de skulle ha möjligheten att själva välja vad de ville fokusera sina svar på. Vi upplevde att öppna frågor var det som gav socialsekreterarna bäst utrymme till att själva välja hur de ville beskriva sin arbetsbelastning.

4.2 Urval och kort beskrivning av studiens intervjupersoner

4.2.1 Urval

I studien har vi använt oss av ett målstyrt urval, vilket är en form av ett icke-sannolikhetsbaserat urval (Bryman 2018, s. 496). Med studiens syfte och frågeställningar i åtanke har vi strategiskt valt ut specifika intervjupersoner (ibid). Då syftet med studien var att undersöka hur socialsekreterare inom socialtjänsten på BUF upplever och beskriver sin arbetssituation avseende arbetsbelastning, samt hur de hanterar den, tog vi kontakt med socialsekreterare inom en sådan verksamhet.

Vi har båda haft vår verksamhetsförlagda utbildning (VFU) inom socialtjänsten på BUF och därav underlättades tillträdet till fältet. För att komma i kontakt med våra intervjupersoner tog vi kontakt med dem via mail eller SMS. Efter att våra intervjupersoner gav sitt medgivande att delta i studien kontaktade vi nio av tio stycken socialsekreterares chefer via mail, där vi redogjorde för syftet med studien och bad om tillåtelse att få intervjua socialsekreterare från respektive chefs team. Den tionde socialsekreteraren som hade gett sitt medgivande till deltagandet frågade själv sin chef om hen fick medverka i vår studie

Innan intervjuerna ägde rum skickade vi ut ett informationsbrev (se bilaga 1) via mail till intervjupersonerna. I brevet presenterade vi oss själva och redogjorde för studiens syfte. Vi redogjorde även för hur lång tid intervjun uppskattades ta, att den skulle spelas in, att vi skulle transkribera ljudet och att allt inspelat material samt transkriberad text kommer att raderas efter att uppsatsen är godkänd. Vidare skrev vi att vi kommer att se till att deras identitet samt den information som de uppger anonymiseras och att deltagandet är frivilligt och när som helst kan väljas att avbrytas. Vi fick muntliga samtycken från samtliga intervjupersoner efter att vi inledningsvis repeterade syftet med studien samt vad deras medverkan innebar, innan intervjuerna började.

Ett kriterium för studiens intervjupersoner var att de skulle ha minst fem års yrkeserfarenhet inom BUF. Vi ville stärka möjligheten att intervjupersonerna hade hunnit komma in i verksamhetens arbetssätt och rutiner, samt att de hunnit bilda sig en uppfattning om vad arbetsuppdraget på BUF innebär. Vårt mål var att få ihop tio stycken socialsekreterare som hade arbetat på BUF i minst fem år, men det fick vi inte och sänkte därför kravet till att intervjupersonerna skulle ha arbetat på BUF i minst fyra år. Vi kontaktade tio stycken socialsekreterare, varav alla tio svarade att de ville ställa upp på intervjuer. Av alla tio socialsekreterare som ville delta i studien skedde ett bortfall av två intervjupersoner på grund av akuta ärenden.

Vi förstår att det hade gett oss mer variation på vårt empiriska material om urvalet hade bestått av socialsekreterare från flera olika socialtjänster. Det hade minimerat risken för att socialsekreterarnas utsagor kan vara färgade av lokala förhållanden och eventuella motstridigheter på arbetsplatsen (Svensson & Ahrne 2015, s. 22). Intervjupersonerna tillhörde fyra olika team, för att vi skulle få variation på materialet och för att eventuella interna konflikter inom teamet inte skulle färga studiens resultat.

4.2.2 Intervjupersoner

Intervjupersonerna bestod av en man och sju kvinnor varav alla har varit anställda på BUF i minst fyra år. Tre av åtta intervjupersoner har erfarenheter av socialt arbete sedan innan sin anställning på BUF. För att anonymisera samt skydda våra intervjupersoners identiteter i studien kommer vi att presentera dem med fiktiva namn och vi kommer inte att presentera deras ålder eller vilka team de tillhör. Vi har även valt att endast använda oss av kvinnliga namn för att utesluta att mannen och hans enskilda uttalanden ska kunna identifieras.

4.3 Genomförande och insamling av det empiriska materialet

Vi har genomfört åtta stycken enskilda intervjuer med socialsekreterare från BUF och varje intervju varade mellan 28–47 minuter. Vi ledde fyra intervjuer var och

utgick då från samma intervjuguide (se bilaga 2). Vi valde att genomföra intervjuerna enskilt för att intervjupersonerna inte skulle uppleva att det var en två-mot-en-situation eller känna att det var en utfrågning snarare än en intervju.

Vi såg till att vara flexibla när det kom till frågornas ordningsföljd, så att inte våra semistrukturerade intervjuer övergick till strukturerade intervjuer med öppna frågor (Bryman 2018, s. 581). Frågorna i intervjuguiden ställdes därmed inte i samma ordning som de var nedskrivna (ibid, s. 563). Inledningsvis ställde vi frågor som berörde socialsekreterarnas professionsbakgrund och därefter övergick vi till att ställa intervjufrågor som var direkt kopplade till studiens syfte och frågeställningar. Vi utgick från samma intervjuguide med varje intervjuperson, men alla intervjuerna tog form på olika sätt.

Sex av åtta intervjuer skedde i socialtjänstens samtalsrum. Vår primära avsikt var att säkerställa att intervjuerna genomfördes i en ostörd och lugn miljö och att intervjupersonerna skulle känna sig trygga och inte behöva vara oroliga för att någon obehörig skulle höra vad som sades under intervjun (Bryman 2018, s. 566). Planen var att samtliga intervjuer skulle ske på intervjupersonernas arbetsplats, men på grund av sjukdom valde Julia, tillsammans med de berörda intervjupersonerna, att genomföra två enskilda intervjuer via *Teams*. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2022) skriver om intervjuer med digitala hjälpmedel. Författarna menar att utbrottet av Covid-19 möjliggjorde för nya sätt att samla in kvalitativa forskningsmaterial med hjälp av digitala tjänster som t.ex. *Teams* och att det i praktiken innebar att forskaren och intervjupersonen inte behövde vara fysiskt på samma plats för att en intervju skulle kunna äga rum (ibid, s. 71–72).

Bryman (2018) skriver att kvalitativa forskare ofta spelar in intervjuer och sedan transkriberar dem, vilket författaren menar är viktigt för att kunna genomföra en detaljerad analys (ibid, s. 566). Vi spelade in alla intervjuer på våra mobiltelefoner och transkriberade dem sedan. Både Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2022, s. 74) samt Bryman (2018, s. 583) nämner att det kan uppstå tekniska svårigheter när det kommer till tekniken som används under intervjuer. Ingen av oss upplevde några tekniska svårigheter under våra intervjuer. Inte heller upplevde Julia några

tekniska svårigheter under intervjuerna via *Teams*. Tack vare att kvaliteten på inspelningarna var bra kunde vi transkribera allt som sades i detalj, vilket underlättade för oss under analysen av det empiriska materialet.

4.3.1 Arbetsfördelning

Vi har utformat alla avsnitt tillsammans och arbetat ihop under hela processens gång, men har dock delat upp vissa avsnitt och haft huvudansvar för dessa för att effektivisera skrivprocessen. Uppsatsen har skrivits i ett gemensamt dokument, vilket har gjort att vi hela tiden har kunnat ta del av varandras avsnitt. Vi har varit noggranna med att föra dialoger med varandra under hela arbetets gång och vi har träffats fysiskt, via *Zoom* och haft telefonkontakt. Vår kommunikation har varit rak och ärlig men ödmjuk och vi har hela tiden haft högt i tak. Vi har genomfört och transkriberat fyra intervjuer var, men vi har bearbetat och analyserat allt material tillsammans. Vi upplever båda två att vi har haft ett väl fungerande samarbete och att arbetsfördelningen har varit jämn mellan oss.

4.4 Bearbetning och analys av det empiriska materialet

Svensson och Ahrne (2015) skriver att bearbetnings- och analysprocessen inte är en linjär process som sker i kronologisk ordning från transkribering till färdig analys. Det första steget i vår bearbetnings- och analysprocess skedde redan under intervjutillfällena; med andra ord innan vi hade transkriberat intervjuerna (ibid, s. 24). Processen påbörjades genom att vi uppmärksammade återkommande teman och liknande resonemang i intervjupersonernas utsagor, vilka vi antecknade i ett gemensamt dokument efter det att intervjuerna hade utförts.

Nästa steg i vår process var transkribering av intervjuerna. I sex av åtta transkriberingar utelämnade vi ibland överflödiga ord som “eh”, “typ” och “alltså” vid de tillfällena då orden inte hade någon tyngd i intervjupersonernas utsagor, men även för att våra citat i analysen skulle bli mer sammanhängande. Efter det att alla transkriberingar var klara inledde vi vår analys. Rennstam och Wästerfors (2015) skriver att det är viktigt att lära känna sitt insamlade material

och att sortering krävs när det material som ska bearbetas är stort. Vi läste därför igenom vårt transkriberade material på 75 sidor, både enskilt och tillsammans, flera gånger. Vi diskuterade kring vilka teman och resonemang som vi kunde identifiera, vilka var av relevans för vårt forskningsområde (Rennstam & Wästerfors 2015, s. 222–223). Medan vi läste och bearbetade materialet strök vi över återkommande och gemensamma resonemang med olika färger, vilket innebar att vi gjorde en tematisk analys (Bryman, 2018, s. 702). Den tematiska analysen hjälpte oss att identifiera likheter och skillnader i intervjupersonernas utsagor, vilka vi sedan kunde koppla till studiens syfte (ibid, s. 703).

Efter att vi var klara med tematiseringen reducerade vi vårt material, vilket innebar att vi valde ut de delar av materialet som vi fann relevanta för vår studie och som kunde hjälpa oss att besvara våra frågeställningar (Rennstam & Wästerfors 2015, s. 228). Efter reduceringen blev två centrala huvudteman grunden för vårt analysarbete: *Arbetsituation* och *Strategier som används vid hög arbetsbelastning*. Respektive huvudtema bröts ner i underkategorier, vilka växte fram under analysarbetet. Vi fortsatte sedan vår analys genom att koppla samman empirin med teoretiska utgångspunkter och tidigare forskning. Vårt fokus under denna process var att besvara våra frågeställningar för att kunna uppnå syftet med studien (Bryman 2018, s. 708). Vi är medvetna om att vi, när vi har analyserat det empiriska materialet, har genomfört en tolkning av intervjupersonernas utsagor.

4.5 Förförståelse

Vi gjorde vår VFU på BUF inom socialtjänsten, vilket innebär att vi har en viss förförståelse inom vårt val av forskningsområde. Vi har båda varit delaktiga i hur arbetsprocessen fungerar där och vi har därmed en viss förförståelse för vad arbetsuppgiften innebär samt vad som krävs av socialsekreterarna. Vi har även märkt av stressade kollegor på BUF, vilka har pratat om den rådande arbetssituationen på socialtjänsten som vi var på.

En fördel med vår förförståelse var att den kan ha varit till hjälp för oss att förstå vad socialsekreterarna har menat i intervjuerna, då vi kan ha haft lättare för att

förstå deras arbetssituation. Förförståelsen kan också ha varit till hjälp för oss att ställa relevanta följdfrågor till intervjupersonernas svar. En nackdel med vår förförståelse var att den samt våra egna erfarenheter kan ha färgat hur vi tolkade intervjupersonernas utsagor. Vi försökte att bearbeta och analysera vårt empiriska material genom att i största möjliga mån lägga våra egna erfarenheter och förförståelse åt sidan.

4.6 Tillförlitlighet

Inom forskning med kvalitativ metod talas det om fyra kriterier när det handlar om att mäta studiens kvalitet och tillförlitlighet (Bryman, 2018, s. 465). Dessa är trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjlighet att styrka och konfirmera (ibid, s. 467). Vi kommer nedan att redogöra för hur vi har gått tillväga för att uppfylla dessa kriterier i studien.

Trovärdighet innebär att de upplevelser som intervjupersonerna delar med sig av ska tolkas och användas på rätt sätt av forskaren; alltså att resultatet av studien ska stämma överens med verkligheten (Bryman 2018, s. 467). För att öka trovärdigheten och säkerställa att deltagarnas utsagor har uppfattats på rätt sätt kan forskaren använda sig av respondentvalidering, vilket innebär att forskaren återkopplar resultatet till de som har medverkat i studien (ibid).

För att uppnå trovärdighet i vår studie har vi använt oss av respondentvalidering genom att vi har ställt följdfrågor till intervjupersonerna och gjort upprepningar av deras svar för att bekräfta att vi, på ett korrekt sätt, har uppfattat det som de har sagt. Intervjupersonerna har därmed getts möjlighet till att korrigera oss om vi har missuppfattat något eller gjort felaktiga tolkningar. I slutet av varje intervju gavs samtliga intervjupersoner möjlighet att lägga till, förtydliga eller ta bort information i deras utsagor, då vi ville att deltagarna skulle känna att de verkligen hade fått utrymme till att förmedla sina upplevelser på ett så korrekt sätt som möjligt. Vidare ville vi säkerställa att intervjupersonerna fortfarande samtyckte till sitt deltagande även efter det att intervjun var klar. Vi har även erbjudit intervjupersonerna att ta del av uppsatsen när den är godkänd.

Överförbarhet innebär huruvida det går att överföra studiens resultat i andra kontexter; alltså om studiens resultat hade blivit samma eller liknande i fler kontexter (Bryman 2018, s. 468). Då kvalitativa undersökningar tenderar att handla om djup snarare än bredd är det av vikt att forskaren är tydlig och gör så täta beskrivningar och redogörelser som möjligt, så att andra människor kan avgöra hur pass överförbara resultaten är (ibid).

Mot bakgrund av ovanstående beskrivning förstår vi att resultatet av överförbarheten i vår studie kan diskuteras. Med detta menar vi att vår studie har syftat till att undersöka enskilda socialsekreterares personliga upplevelser och beskrivningar, vilket innebär att det inte går att säkerställa att alla socialsekreterare har samma upplevelser. Vi uppnådde däremot en möjlig antydning till teoretisk mättnad i undersökningen då vi såg återkommande svar och teman i de olika utsagorna. Även i tidigare forskning har vi sett liknande resultat och teman som kan innebära en ökad överförbarhet av studiens resultat.

Pålitlighet innebär att forskaren ska vara transparent i sin studie (Bryman 2018, s. 468). Forskaren ska presentera en tydlig redogörelse av sitt tillvägagångssätt så att läsaren kan följa alla steg och delar av forskningsprocessen (ibid).

För att påvisa vår studies pålitlighet har vi synliggjort alla delar av vår arbetsprocess för läsaren. Vi har varit noggranna med att vara så transparenta och tydliga som möjligt i beskrivningen av vårt tillvägagångssätt i metodavsnittet, så att läsaren ska kunna följa alla steg. Vi har även haft kontinuerlig kontakt med varandra och diskuterat våra olika steg i processen för att komma fram till om de är tillämpbara och lämpliga för just vår studie.

Möjlighet att styrka och konfirmera innebär att forskaren ska ha agerat i god tro (Bryman 2018, s. 470). Undersökningen ska med andra ord inte ha färgats av forskarens egna värderingar, utan forskaren ska agera objektivt i hela forskningsprocessen (ibid).

Vi förstår att våra förförståelser (se avsnitt 4.5) kan ha påverkat våra tolkningar av intervjupersonernas utsagor. För att minimera risken av att resultatet skulle färgas

av våra egna erfarenheter reflekterade vi mycket över vår egen roll som intervjuare och över utformningen av intervjufrågorna, samt hur vi ställde frågorna. Vi försökte att åsidosätta våra egna fördomar genom hela processen och inför varje intervju påminde vi oss själva om att varje intervjuperson har egna upplevelser och erfarenheter som nödvändigtvis inte behöver stämma överens med våra. Vi är dock medvetna om att vår förförståelse inte kan läggas helt åt sidan och kan därför inte utesluta att egna erfarenheter kan ha påverkat studiens resultat.

4.7 Etiska överväganden

Eldén (2020) menar att deltagare i forskningsstudier kan känna sig obekväma och att obehagliga känslor kan uppstå om deltagaren behöver dela med sig av personliga erfarenheter, gällande till exempel arbetsplatsen (ibid, s. 35). Mot denna bakgrund förstod vi att intervjuerna kunde skapa ett visst obehag hos intervjupersonerna, eftersom vi ville undersöka deras subjektiva upplevelser och beskrivningar av arbetsbelastningen på deras arbetsplats. Vi förstod att där fanns en risk för att vissa frågor skulle kunna upplevas som svåra att besvara och därför valde vi att ställa öppna frågor; detta för att lämna utrymme åt intervjupersonerna att själva välja vilka upplevelser samt beskrivningar som de ville dela med sig av.

4.7.1 Individskyddskravet

För att skydda intervjupersonernas integritet i studien tog vi hänsyn till individskyddskravet och dess fyra principer som Vetenskapsrådet (2002) lyfter: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Vi kommer nedan att redogöra för hur vi har gått tillväga för att uppnå dessa krav.

Informationskravet innebär att deltagare i en studie ska informeras om studiens syfte och mål. Deltagarna ska även få information om vad deras medverkan innebär (Vetenskapsrådet 2002, s. 7). För att uppfylla detta skickade vi ut ett informationsbrev (se bilaga 1) till intervjupersonerna innan intervjun hölls. Innan intervjuerna påbörjades informerade vi än en gång om frivilligheten att delta samt att de kunde välja att avbryta intervjun när som helst om de önskade. I anslutning till detta fick vi deras samtycke muntligt.

Samtyckeskravet innebär att deltagare i en studie ska ha samtyckt till att delta i undersökningen. Det är även deltagarna själva som avgör hur länge och under vilka villkor deltagandet ska ske (Vetenskapsrådet 2002, s. 9). Som nämnts i stycket ovan informerade vi deltagarna om frivilligheten att delta, samt möjligheten till att avbryta när helst de ville. Vi bad även om deltagarnas samtycke till att spela in intervjuerna och om tillåtelse att använda deras utsagor som underlag när vi skulle analysera vårt resultat. När intervjuerna var klara frågade vi även om det fanns något de ville ta bort, förtydliga eller lägga till i sina svar.

Konfidentialitetskravet innebär att ingen obehörig ska kunna ta del av deltagarnas personuppgifter eller ens få vetskap om att personerna har deltagit i studien (Vetenskapsrådet 2002, s. 12). För att uppnå detta var vi noggranna med att informera intervjupersonerna om att vi kommer att radera ljudinspelningarna och det transkriberade materialet efter att uppsatsen har blivit godkänd. I det transkriberade materialet är allt avidentifierat och intervjupersonerna presenteras med fiktiva namn i studien. Vi har inte angivit vilken stad de arbetar i eller vilket team de tillhör. Materialet och ljudfilerna finns sparade på våra privata datorer med lösenord. Vi kan däremot inte utesluta att personer kan känna igen intervjupersonerna i studien.

Nyttjandekravet innebär att de uppgifter som intervjupersonerna i undersökningen har lämnat endast får användas i den studie som intervjupersonerna har gett sitt samtycke till att medverka i (Vetenskapsrådet 2002, s. 14). Som tidigare nämnt kommer vi att radera samtliga ljudinspelningar och transkriberat material efter att uppsatsen har blivit godkänd. Intervjupersonernas utsagor kommer endast att användas som underlag i denna studie och samtliga intervjupersoner kommer att få ta del av studien när den är godkänd om så önskas.

5 Resultat och analys

I följande kapitel kommer resultatet av studien att presenteras. Kapitlet är indelat i följande huvudkategorier: *Den rådande arbetsituationen*, *Copingstrategier* och *Framför klienterna kontra framför kollegorna*. Dessa huvudkategorier är sedan indelade i underkategorier för att i löpande text få struktur på studiens resultat. Vi kommer att varva empiri med citat från våra intervjupersoner och empirin kommer att analyseras med hjälp av tidigare forskning samt teori vid relevanta tillfällen.

5.1 Den rådande arbetsituationen

5.1.1 Arbetsbelastning ur ett subjektivt perspektiv

Under intervjuerna som ägde rum definierade socialsekreterarna vad arbetsbelastning innebär för dem och de berättade även hur de upplever sin nuvarande arbetsbelastning. I intervjuerna framkom det att den generella uppfattningen bland socialsekreterarna är att arbetsbelastningen i nuläget är hög - både individuellt och inom teamen. Ebba berättar om hur hon upplever sin individuella arbetsbelastning och arbetsbelastningen generellt sett:

Nu är den väldigt hög. Så just nu är jag inne i en dålig period om jag säger som så. Det är inte bara jag som har det så här. Eh, jag skulle nog sträcka mig så att det inte är bara vårt team utan det är nog egentligen hela huset, men just utredare. Jag kan inte svara för familjebehandlare, men förmodligen dem med. Men utredarna har det tufft.

Linda har också berättat om sin upplevelse av arbetsbelastningen och hon säger att arbetsbelastningen pendlar, men att den har varit på topp länge nu. Att arbetsbelastningen inom socialtjänsten är hög är något som Tham (2007) redan för femton år sedan lyfte i en artikel. Två år senare skrev Tham tillsammans med Meagher (2009) att socialarbetare inom barnavården upplever en högre arbetsbelastning än vad socialarbetare inom andra områden gör. Ytterligare nio år senare skrev Tham (2018) att det inte råder några tvivel om att socialarbetare som jobbar med barnavårdsutredningar arbetar under ansträngda förhållanden och att

arbetsbelastningen har ökat under det senaste decenniet. Likt Tham (2007; 2018) och Tham samt Meagher (2009) har Astvik, Welander och Isaksson (2017) skrivit om ökad arbetsbelastning. Författarna har då använt den myndighetsutövande delen av socialtjänsten som ett exempel på en verksamhet där bland annat konsekvensen ökad arbetsbelastning tydligt framgår. Vidare har Astvik, Welander och Larsson (2020) också skrivit om ökad arbetsbelastning. Trion har i en artikel skrivit att flertalet studier har gjorts om arbetsvillkor för olika yrkesgrupper i Sverige inom den offentliga sektorn och att dessa har rapporterat en hög och ökad arbetsbelastning.

Mot bakgrund av vad tidigare forskning har rapporterat genom åren gällande socialarbetares arbetsbelastning, kan vi inte skriva att det är några revolutionerande uppgifter som socialsekreterarna i vår studie har uppgett avseende deras höga arbetsbelastning. Under intervjuerna har det framkommit att socialsekreterarna, på olika sätt, märker av den höga arbetsbelastningen. Nellie säger att den höga arbetsbelastningen märks av då det är många ärenden att fördela varje vecka, samt att det är svårt att fördela ärendena bland kollegorna. Berit, som tillhör ett annat team än vad Nellie gör, säger att hon märker av det på ungefär samma sätt:

Eh, inflödet - såklart. För att nu märks det att vi har högt inflöde; det är många ärenden att fördela varje vecka.

Även om samtliga socialsekreterare instämmer i att arbetsbelastningen i nuläget är hög, uppger hälften av dem att deras individuella arbetsbelastning är hanterbar i den grad att de inte känner sig stressade av den. Louise är en av fyra socialsekreterare som inte upplever sin arbetsbelastning som stressande i nuläget och hon lyfter att arbetsbelastning inte är något som nödvändigtvis måste kopplas till någonting negativt:

Jag mår inte dåligt av den liksom och jag är inte stressad av den, utan den [eget tillägg: arbetsbelastning] hjälper till och med till med att man faktiskt gör saker - för att man måste; man har flera småsaker man måste göra. Därför blir man mer triggad till att faktiskt genomföra saker stegvis.

Det som Louise säger upplever vi inte går helt i linje med vad tidigare forskning från Astvik, Welander och Larsson (2020) uppger. I en artikel har författarna skrivit att en omfattande granskning visar att till exempel hög arbetsbelastning generellt är förknippad med sämre arbetstillfredsställelse och sämre psykisk samt fysisk hälsa hos de anställda. Förvisso skriver författarna om *hög* arbetsbelastning och att den *generellt* är förknippad med negativa aspekter - inte att det alltid är så i alla lägen. Louise instämmer i att arbetsbelastningen på BUF i nuläget är hög, men hon säger att hon upplever sin individuella arbetsbelastning som hanterbar även om den är hög. I citatet av Louise finns inte det specifika ordet *hög* med i förhållande till arbetsbelastning, men å andra sidan säger Louise att hon har många saker som hon måste göra. Vi kan omöjligt veta vad Louise hade sagt om hon hade pratat om arbetsbelastningen som ohanterbar; det kan vara så att hennes utsaga kanske hade stärkt det som Astvik, Welander och Larsson (2020) har skrivit. Vi anser dock att det som Louise säger i nuläget inte stämmer helt överens med det som författarna har presenterat i tidigare forskning.

Av intervjuerna med socialsekreterarna har det framkommit att arbetsbelastning hänger ihop med arbetsuppdraget som de har. Under intervjuerna bad vi socialsekreterarna att beskriva vad deras arbetsuppdrag innebär. Socialsekreterarna uppgav att det i arbetsuppdraget ingår att utreda barns/ungdomars sociala situation och hemmiljö, skapa relationer med klienter och deras nätverk, dokumentering, följa upp insatser och placeringar av olika slag, samverka med olika instanser, ha samtal med barn/ungdomar och deras familjer samt nätverk och att skriva barnavårdsutredningar. Nellie berättar om hur hon känner angående sin nuvarande arbetssituation och om sitt arbetsuppdrag:

Nu, just nu om jag ska va riktigt ärlig trivs jag inte så bra. Men jag gillar ju mitt jobb. Men det är alldeles för mycket och alldeles för stressigt och det känns som det är mycket värre än vad det har varit innan. Det är ett ärligt svar faktiskt. Jag älskar mitt jobb, men ja igår var jag så slut så slut. Jag va ja, slut. Jag älskar mitt jobb och under alla årens gång både under

organisationsförändringar och under alla stressiga perioder har jag ju fokuserat på mitt jobb [...].

Ambivalensen som Nellie uttrycker i intervjun kopplar vi med det som Frost et. al (2018) och Tham (2007) har skrivit i tidigare forskning. Frost et. al (2018) har i en artikel skrivit att arbetsuppdraget i sig kan vara stressigt och leda till utbrändhet, men att arbetsuppdraget paradoxalt nog kan vara bidragande till motivationen att socialarbetare väljer att stanna kvar. Nellie uppger att hon inte trivs i nuläget och att hon känner att det är “alldeles för stressigt” och “alldeles för mycket”. Tham (2007) skriver i tidigare forskning att en orsak till att socialarbetare slutar på sitt jobb är för att de har för hög arbetsbelastning. Nellie upplever sin arbetsbelastning som mycket värre än vad den har varit tidigare, men hon är fortfarande kvar på sin arbetsplats för att hon älskar sitt jobb, vilket stämmer överens med det paradoxala som Frost et. al (2018) skriver om.

5.1.2 Arbetsbelastning - inte bara ärendemängd

Tham (2018) har skrivit i en artikel att det inte råder några tvivel om att socialarbetare som arbetar med barnavårdsutredningar arbetar under ansträngda förhållanden. Författaren skriver att höga arbetskrav, hög personalomsättning och svårigheter att rekrytera är något som har rapporterats under många år i västvärlden. Utifrån socialsekreterarnas utsagor kan vi konstatera att tidigare forskning, avseende socialarbetares höga arbetsbelastning, fortfarande är relevant. Det som framkom i intervjuerna var att det inte bara är en faktor som påverkar arbetsbelastningen, utan flera olika faktorer. Samtliga socialsekreterare uppgav tre gemensamma påverkande faktorer: ärendemängden per person, karaktären på ärendena och personalomsättning.

Ulrika uppgav i intervjun att ärendemängd rent kvantitativt är en faktor som hon anser påverkar arbetsbelastningen. I tidigare forskning kopplar Tham (2007) hög arbetsbelastning med hög ärendemängd, vilket även Ulrika och alla andra socialsekreterare i vår studie gör. Samtliga socialsekreterare är dock överens om att det inte enbart handlar om antal ärenden, utan även vilken karaktär ärendena har. Marie säger att det har att göra med varje enskilt ärende och att det framför

allt handlar om karaktären på ärendet. Enligt socialsekreterarna handlar det alltså inte bara om den kvantitativa ärendemängden, utan även om komplexiteten i ärendena. Berit berättar om vad hon tänker kring det:

Asså, en del av arbetsbelastning är ju så klart ärendemängden. Fast jag tycker inte att det är; alltså många gånger när man räknar arbetsbelastning så tänker man främst hur många utredningar man har på sin lista. Också räknar man att insatser som man beviljar inte är lika mycket jobb. Systemet tänker att utredningsarbete är mer än vad insats är, men det behöver det inte alltid vara så, utan det hänger jättemycket på vilken karaktär ärendet har liksom. Så att jag skulle inte säga att; jag hade kunnat ha liksom 40-50 ärenden på min lista om det var såna rutinärenden som man liksom bara betar av, men tycker att ibland om man har tio utredningarna sin lista så kan det kännas tusen gånger mer tyngre för att det är problematiska ärenden. Jag tycker att arbetsbelastning ligger mer i karaktären på ärendena.

Olsson och Sundh (2019) har skrivit att studier visar på att socialarbetares ärendemängd ökar i kvantitet såväl som komplexitet. Att ärendena har blivit mer komplexa är något som socialsekreterarna bekräftar i intervjuerna. Louise är en av socialsekreterarna som har berättat om hur komplexiteten har förändrats:

I hela huset är det en hög arbetsbelastning. Vi har jättemycket som kommer in nu och jättekostiga ärenden. Asså tidigare; den typen av ärenden som vi får nu, de var mer ovanliga förr. Men det blir vanligare och vanligare, kostiga ärenden med tyngre problematik och blandad problematik där vi måste samarbeta med HAB, BUP, psykiatrin - massa andra instanser.

Multiproblematik i ärendena är något som socialsekreterarna i studien säger har ökat. Socialsekreterarna berättar i intervjuerna att multiproblematik ofta kräver mer av dem som socialsekreterare och att arbetsuppgifterna ofta blir fler, samt att varje enskilt ärende kräver mer tid. Ebba berättar att hon har fått många komplexa ärenden vilka oftast innefattar multiproblematik - väldigt tung problematik. Även

Nellie har berättat om hur arbetsbelastningen har ökat i förhållande till ärendena och komplexiteten i dem:

Det märkte vi innan till exempel sommarterminen tog slut och när höstterminen började fick vi många ärenden av olika anledningar. Men nu är det så pass ännu mer komplexa ärenden. Det är inte bara våldsärenden. Det är extremt, extremt komplicerad kriminalitet, psykisk sjukdom, social misär, beteendeproblematik, anknytningsproblematik. Allt i allo, då måste man verkligen sortera vad det är som är viktigast för just det barnet och just den här familjen. Det är alltså multiproblematik i dem här familjerna. Det är klart att det påverkar arbetsbelastningen för man måste jobba på i alla håll och kanter. Man måste vända på alla stenar, man måste ta många kontakter och SIP:ar och allt möjligt och så är det ju. Har man en ärendemängd som är ganska hög, då äter det upp en.

Utöver den kvantitativa ärendemängden och karaktären på ärendena har det i intervjuerna framkommit att samtliga socialsekreterare upplever att personalomsättningen påverkar arbetsbelastningen. Alla socialsekreterare har uppgett att de anser att personalomsättningen på deras arbetsplats är hög. Redan år 2007 skrev Tham (2007) att personalomsättningen av socialarbetare är hög och att det finns svårigheter med att rekrytera ny personal till socialtjänsten. Även Astvik, Welander och Larsson (2020) har skrivit att personalomsättningen inom socialtjänsten är hög, vilket är något som socialsekreterarna bekräftar i intervjuerna. När vi ställde frågan hur socialsekreterarna upplever att personalomsättningen är i deras team svarade Ebba:

Den är ju hög. Sen tror jag också det har varit lite i perioder att ibland är det liksom lite bättre eller vad man ska säga, inte lika hög omsättning. Rent generellt är det ju hög omsättning.

Att personalomsättningen påverkar arbetsbelastningen är alltså någonting som tidigare forskning redan har rapporterat och socialsekreterarna har bekräftat. Socialsekreterarna i vår studie har dock berättat på vilka sätt som de upplever att personalomsättningen påverkar arbetsbelastningen. Samtliga socialsekreterare har

uppgett att de känner att personalomsättningen i sig påverkar, då det är en stressfaktor att ständigt ha en ruljans av kollegor. Ulrika berättar på vilket sätt som ruljansen påverkar:

Det säger sig själv liksom att har du mindre personal än du ska ha får de som är kvar mer att göra än vad de ska ha att göra egentligen - inom ramen för en hundra procentig tjänst. Och ofta är det kanske många nya, att det är relativt nya som söker tjänster och de erfarna kanske inte söker den typen av tjänster. Och då behöver man lära upp, det är liksom ytterligare belastning - tyvärr. Det är viktigt med nya, jag menar liksom inte det utan det är jätteviktigt, men det kräver ju också mer belastning, arbetsbelastning av att behöva ha en upplärningsperiod med någon samtidigt som man ska utföra sitt arbete.

Gällande personalomsättningen påpekar Marie, Ulrika och Louise att det inte enbart är negativt att få nya kollegor. De menar att nya kollegor är bra, eftersom de utmanar och får de som är erfarna att stanna upp och reflektera. Det som socialsekreterarna dock vill poängtera är att det inte är bra när det blir en alltför omfattande personalomsättning eller att det sker byten av kollegor konstant. Gällande varför ett konstant utbyte av kollegor påverkar arbetsbelastningen uppger Berit följande:

Personalomsättningen är stor och det tänker jag också är en, eller för mig har varit i alla fall, en del som bidrar till att känna högre arbetsbelastning. Det är att man byter kollegor så otroligt mycket. Ehm, för att det liksom, det är nya människor att lära känna. Det är svårare och jag ska inte säga att det är svårare och jobba med nya, men det är ju ändå lite högre känsla av ansvar man har när man jobbar med nya. Och kommer det många nya hela tiden, då blir det som och börja om liksom väldigt många gånger.

Ulrika och Berit är inte de enda som upplever att personalomsättningen påverkar arbetsbelastningen på grund av upplärningsperioder - ytterligare tre andra socialsekreterare uppger samma sak i intervjuerna. Louise och Marie har ett svar på vilken kombination av socialsekreterare som de tycker vore den bästa att ha

inom ett team. De båda två säger att de tycker att en bra balans är att ha några nya socialsekreterare med majoriteten erfarna socialsekreterare - att det hade varit den optimala mixen inom ett team. Marie säger:

Det är jättemånga nya som är fantastiska - inget fel på dem, men jag tänker att i längden så är det bättre att bygga team med någon ny och några erfarna för att kunna få upp kvalitén på arbetet.

Det är inte enbart den kvantitativa ärendemängden, karaktären på ärendena eller personalomsättningen som socialsekreterarna upplever påverkar deras arbetsbelastning. Astvik, Welander och Larsson (2020), Astvik, Welander och Isaksson (2017), samt Olsson och Sundh (2019) har lyft styrningen av den offentliga sektorn och NPM som faktorer som bidrar till hög arbetsbelastning. Dessa är faktorer som socialsekreterarna själva inte kan påverka och när det kommer till faktorer som de inte kan påverka personligen är det några av socialsekreterarna som har lyft detta i intervjuerna. En av socialsekreterarna som har lyft att arbetsbelastningen påverkas av mycket mer än bara de inre faktorerna från organisationen är Ebba:

Ja, kanske förtydliga kring att det är klart att varje individ har sitt ansvar och varje chef har sitt ansvar när det handlar om arbetsbelastning. Men det har att göra med ett mycket större problem som egentligen är nationellt. Men det är klart att enskilda personer är med och bygger upp att det fortsätter vara så här. Men vi behöver hjälp högre uppifrån om hur vi kan göra en förändring kring detta. Så det är liksom, det är inte personbundet. Och så är det säkert inte bara i denna organisationen utan i fler.

Även Louise menar att vissa faktorer som påverkar arbetsbelastningen är faktorer som socialsekreterarna själva inte kan rå för, utan Louise menar att de kommer från samhället. Louise syftar då på det höga inflödet och den ökade komplexa problematiken, vilket är faktorer som de inte personligen kan påverka. Berit pratar också om en faktor som hon själv inte kan påverka, men den kommer inte från samhället utan finns inom teamet. Berit berättar att hon tycker att kollegorna i teamet spelar roll för känslan av hur hög arbetsbelastningen är:

Känslan av hög arbetsbelastning - jag tänker att det är lite olika saker; att man kan ha en känsla av hög arbetsbelastning även om, som man säger, att man inte har så många [eget tillägg: ärenden] på sin lista. Och det som påverkar det tänker jag är kollegor - jättemycket. För vi är ju ofta två i ärendena och jobbar man med någon som man tänker likadant som, som man kan liksom resonera med, så fördelar man på nått sätt känslan av arbetsbelastning i ett ärende. För att man delar ansvar; man delar, så det tycker jag påverkar jättemycket. Vissa kollegor jobbar man bättre med såklart och vissa jobbar man inte lika bra med; man klaffar bättre med en del och när man jobbar med dem som man klaffar med, då känns arbetsbelastningen mindre - tycker jag. För att då har man ett mer lugn i sig liksom.

5.2 Copingstrategier

5.2.1 Planera och prioritera

Samtliga socialsekreterare uppger att de själva kan planera sitt arbete; även när arbetsbelastningen upplevs som hög. Socialsekreterarna förklarar att de först prioriterar att hantera ärenden som är av akut karaktär, till exempel LVU-utredningar och att skriva barnavårdsutredningar som är nära utredningens slutdatum. Louise, Marie, Linda och Ulrika berättade att de skriver prioriteringslistor för att underlätta och effektivisera sitt arbete. De förklarar att de känner sig mindre stressade när arbetsbelastningen är hög om de har en lista framför sig som de kan beta av efter hand. Ulrika berättar:

Det enda som hjälper i en sådan situation för mig, det är ju att få beta av på "att-göra-listan" liksom. Jag har en egen lista som jag håller uppdaterad hela tiden med allt möjligt som behöver göras, inte bara i ärenden utan även annat inom ramen för yrkesrollen.

När socialsekreterarna uttrycker vikten av att planera och prioritera i arbetet, ser vi likheter i vad Kalliath & Kalliath (2014) skriver avseende tidsplanering och att sätta upp tydliga förväntningar på arbetet. Författarna skriver att detta är strategier

som socialarbetare tillämpar för att effektivisera sitt arbete, men även för att få en uppfattning om hur arbetsveckan ser ut, vilket i sin tur kan minska eventuell stress. Socialsekreterarna i vår studie uttrycker att det hjälper dem att ha en tydlig planering att följa vid hög arbetsbelastning. De känner att de kan arbeta mer effektivt vid hög arbetsbelastning om de har en lista att följa. Socialsekreterarna förklarar att arbetet struktureras upp med hjälp av detta sätt, vilket de upplever minskar stressnivån. En tolkning som vi gör utifrån detta, är att socialsekreterarna tar kontroll över sin arbetssituation genom att de själva kan prioritera och arbeta där det är mest akut. Utifrån Lazarus och Folkman (1984) förstår vi att socialsekreterarna hanterar den höga arbetsbelastningen utifrån en problemfokuserad copingstrategi, då de prioriterar bland sina arbetsuppgifter. Socialsekreterarna identifierar källan som bidrar till känslan av stress och de försöker lösa upplevelsen av hög arbetsbelastning genom att prioritera de ärenden som måste hanteras omgående. Ebba, Ida, Linda och Nellie upplever däremot att den ursprungliga planeringen oftast havererar, på grund av att det uppstår akuta situationer som måste hanteras omgående, som till exempel akuta skyddsbedömningar eller akuta placeringar. Om planeringen säger Linda "det räcker med ett telefonsamtal så faller hela planen". Detta kan kopplas med det som Tham (2018) har skrivit om i tidigare forskning.

Ebba, Ida, Linda och Nellie menar att det bygger upp en stress hos dem, eftersom de arbetsuppgifter som skulle ha hanterats den dagen istället läggs på hög och det bidrar till upplevelsen av en högre arbetsbelastning. Deras resonemang går i linje med hur Berit upplever konsekvensen av att behöva göra omprioriteringar:

... man kan prioritera om och sådär om man behöver göra något mer akut. Sen å andra sidan, då är det ju alltid något annat som faller bort. Det är ju också någonting som belastar. Alltså är det så att man måste prioritera någonting, då nedprioriterar man också något annat.

5.2.2 Övertidsarbete och hoppa över pauser

Tidigare forskning har visat att socialsekreterare ofta jobbar över, hoppa över pauser, utnyttjar flexsystem och tar med sig arbetet hem för att hantera hög

arbetsbelastning, samt för att upprätthålla kvaliteten i arbetet (Astvik & Melin 2013). Författarna benämner dessa strategier som kompensatoriska copingstrategier. Även vi har identifierat att socialsekreterarna i vår studie använder sig av kompensatoriska strategier vid hög arbetsbelastning, där övertidsarbete och hoppa över raster är dominerande strategier. Samtliga socialsekreterare uppger att de ibland jobbar över för att hinna med sina arbetsuppgifter när de är hårt belastade. Det skiljer sig dock åt i hur ofta det förekommer samt huruvida det upplevs som stressande eller inte. Nellie beskriver att det är ofta hon jobbar över, eftersom hon inte hinner med inom ordinarie arbetstid. Hennes upplevelse är att hon inte har något val om klienterna inte ska drabbas, till skillnad mot Ulrika, Marie och Lindas vars upplevelser är att övertidsarbete är självvalt och kan minska upplevelsen av stress. Vidare beskriver alla tre att de tycker att det underlättar för dem i arbetet genom att till exempel jobba extra hemma på helgen. Marie beskriver att hon gärna tar med sig mobilen hem och svarar på sms och Ulrika berättar att hon gärna dokumenterar hemma, då det lugnar henne när hon har mycket att då göra. Linda säger:

Det är självvalt. Ja, jag kan ju ibland sätta mig en söndag och skriva för att få undan. Där är ingen telefon, där är ingen som öppnar dörren. Man får lugn och ro. Ja, man får ett flyt liksom.

En annan kompensatorisk strategi som majoriteten av socialsekreterarna lyfter är att hoppa över raster. Ida och Nellie berättar att de ofta hoppar över rasterna när de har för mycket att göra. De båda förklarar att de upplever att de blir mer stressade av att ta rasterna än att inte ta dem. Om raster säger Ebba:

Jag hinner absolut inte ta de rasterna jag ska. Ibland känner man, lite som det är nu, när det är typ kaos. Jag känner lite så ja vad gör den här kvarten? Det är åt helvete ändå. Alltså det gör varken till eller från, för det underlättar inte. Jag kommer inte få mer gjort. Högen växer ändå. Om jag tar den här kvarten och sitter en stund så blir det inte bättre eller sämre. Det kvittar. Det blir lite att man ger upp. Ja, uppgivenhet kan man sig. Ja, det låter tragiskt.

När socialsekreterarna beskriver att de jobbar över, tar med sig arbetet hem och hoppar över raster, kan vi utifrån Astvik och Melin (2013) förstå att det handlar om att skapa en känsla av kontroll. Socialsekreterarna försöker kompensera den hög arbetsbelastningen och ta kontroll över arbetssituationen genom att arbeta mer, samt mer intensivt. I intervjuerna beskriver socialsekreterarna att de tillämpar dessa strategier när de har för mycket att göra, då de upplever att stressen minskar genom att försöka "jobba ikapp", som Ida beskriver det. Vi tolkar det som att socialsekreterarna upplever att de själva kan förändra sin arbetssituation genom att arbeta mer; att arbetsbelastningen och stressnivån reduceras. Vi menar därför att övertidsarbete och att hoppa över raster även kan ses som problemfokuserade copingstrategier (Lazarus & Folkman 1984).

5.2.3 Sänka krav på sig själv och på arbets kvaliteten

Majoriteten av socialsekreterarna beskrev att övertidsarbete och att hoppa över raster inte är hållbara strategier i längden. De förklarade att de orkar jobba mycket och intensivt i perioder, men att de efter ett tag inte orkar prestera på samma önskvärda nivå som tidigare, vilket resulterar i att kvaliteten på arbetet påverkas. Berit berättar till exempel att journalanteckningar inte alltid skrivs så utförligt som de borde när tiden inte räcker till. Några av socialsekreterarna berättar att det händer att de får skriva barnavårdsutredningar mindre detaljerat och utförligt än vad de egentligen hade önskat, men att tiden inte räcker till. Socialsekreterarna berättar att de inte mår bra av detta, då de vill känna att de gör ett bra jobb och de vill inte att deras stressiga arbetssituation ska påverka klienterna. Ebba berättar:

Jo, det har jag absolut känt; att det här är inte bra och egentligen kan jag inte stå för det, men det måste jag ju för att det är jag som har skrivit under med mitt namn. Men det har man ju absolut känt att det här va inte bra, men då får det ju vara så. Men det är ju inte så kul. Jag tycker ändå oftast att så lyckas man få ihop det, så man ändå känner att det här är okej [...].

Vi tolkar Ebbas citat som att kvaliteten på arbetet ibland får vara "good enough" (Astvik & Melin 2013, s. 66–67) för hon ska hinna med. Enligt Astvik och Melin (2013) är detta en kravsänkande copingstrategi, då Ebba beskriver hur hon sänker

kvaliteten på sitt arbete till en tillräcklig nivå. Enligt Lazarus och Folkman (1984) kan detta ses som en emotionsfokuserad copingstrategi, då en omdefinition av problemet görs när socialsekreterarna sänker kraven på sig själva, sin prestation och kvaliteten på arbetsuppgifterna och intalar sig själva att det är “good enough”.

5.2.4 Återhämtning på fritiden

Kalliath och Kalliath (2014) lyfter att ha en hobby, eller att vara aktiv på sin fritid, är en strategi som socialarbetare upplever bidrar till känslan av att kunna hålla ett gott humör samt ha en bra attityd på arbetsplatsen. I vår studie är det endast Ulrika som uppger att hon tillämpar den strategin för att återhämta sig vid hög arbetsbelastning. Ulrika berättar:

Ja, det är ju mycket att göra saker som man mår bra av helt enkelt. För mig är det träning och umgås med dem närmsta, umgås med vänner, hitta på något meningsfull och roligt. Jag tycker om att läsa och ja, göra något helt annat. En bra strategi är att göra något som kräver djup koncentration liksom. För då kan du inte, då är det svårt att tänka på något annat.

Att ha olika aktiviteter, som till exempel någon fysisk aktivitet eller att vara med familjen, kan ses som ett sätt att ta en paus och att distansera tankarna från arbetet vilket är en typ av emotionsfokuserad copingstrategi (Lazarus & Folkman 1984). Flera av socialsekreterarna i studien uppger att de gärna vill göra mycket saker på sin fritid för hämta ny energi, men de upplever det som att tiden inte finns när arbetsbelastningen är hög:

Arbetsbelastningen styr liksom lite hur, ja i detta jobbet styr det ganska mycket hur man kan göra på sin fritid. (Ebba)

Nellie, Ebba och Ida upplever att det är ofta de får ställa in träningar, massage och andra aktiviteter som de har planerat på sin fritid, då de måste jobba över istället, eller för att de inte orkar. Majoriteten av socialsekreterarna uppger däremot att de tillbringar mycket tid med sin familj när de är lediga, då det ger dem ny energi

och får dem att tänka på något annat än jobbet. Enligt Lazarus och Folkman (1984) är detta en emotionsfokuserad copingstrategi.

5.2.5 Kommunikation

När vi frågade socialsekreterarna hur de hanterade hög arbetsbelastning tillsammans i teamet, svarade samtliga att de tar hjälp av varandra och sin chef. De berättade att respektive team har planerade teammöten en gång i veckan och att syftet med mötena i stora drag är att teamet kan diskutera arbetsbelastning, fördela ärenden och diskutera komplexa ärenden med varandra och chefen. Ida förklarar hur de gör i hennes team:

Nej, men vi lyfter upp arbetsbelastningen kontinuerligt. Vi pratar om det varje vecka på våra temamöten, där man pratar om man är röd, grön eller orange beroende på vilket stadie man är liksom på sin tjänst. Man kan också prata om hur ett ärende ska fördelas, då kan man säga att jag kan ta det eller att min tjänst är full. Man kan maila om man känner att nu är min tjänst full, om du kan lägga det på någon annan. Det finns många sätt du kan lyfta upp arbetsbelastning. Även i gruppen pratar man. Man kan se om någon är stressad och då pratar man om det.

Det framgår att socialsekreterarna är transparenta mot varandra och sin chef när det kommer till hur de upplever sin arbetssituation:

Det finns ingen prestige i detta jobbet, utan behöver du hjälp så går det. Det är samma sak med kollegor; har jag haft jättemycket att göra och jag vet att jag behöver ringa denna och denna vet jag att jag kan bolla till någon annan, för det är omöjligt att axla hela ärendet själv. (Marie)

Utifrån Idas (se föregående sida) och Maries citat förstår vi att socialsekreterarna använder kommunikation som en strategi för att hantera arbetsbelastningen. Detta kopplar vi med Kalliath och Kalliath (2014) som menar att kommunikation kan underlätta planeringen av arbetet, vilket i sin tur minskar den stress som uppstår vid hög arbetsbelastning. Ett exempel som socialsekreterarna lyfter, där vi menar

att strategin framkommer tydligt är socialsekreterarnas teammöten, vilken är en arena för socialsekreterarna att kommunicera öppet med varandra och med chefen.

För oss framgår det att socialsekreterarna tillämpar voice (Astvik & Melin 2013) som strategi, när socialsekreterarna beskriver att de kommunicerar upplevelsen av hög arbetsbelastning till sin chef. Vi ser även voice som en problemfokuserad copingstrategi (Lazarus & Folkman 1984), då vi menar att socialsekreterarna uppmärksammar den höga arbetsbelastningen genom att framföra sitt missnöje kring den till chefen och att de på så vis försöker komma fram till en lösning på problemet. Astvik och Melin (2013) menar att voice inte är en vanligt förekommande strategi, då upplevelsen är att kritiken oftast stannar kvar hos sektionschefen, vilket är en uppfattning som hälften av socialsekreterarna i vår studie delar. Ebba berättar:

Men när det har blivit mycket då har vi gått till facket och vi har blandat in vår chefs chef. När vår chef liksom inte har både lyssnat eller också inte heller har kunnat ta ansvar för det ligger inte på hennes nivå. Då har vi mobiliserat oss och det är väl också det som behövs.

Den andra halvan som upplever att voice är en fungerande strategi tillhör andra team än Ebba och de beskriver att de får bra stöd av sina chefer, då de blir avlastade genom att inte få fler ärenden förrän deras arbetsbelastning upplevs mer hanterbar.

5.2.6 Socialt stöd

Samtliga socialsekreterare uppgav att den viktigaste strategin för dem vid hög arbetsbelastning är stöd från sin omgivning; framförallt betonade de stödet från sina kollegor:

Anledningen till att man pallar med, det är ju kollegorna. (Louise)

Enligt tidigare forskning är det sociala stödet en viktig strategi för socialarbetare som arbetar under hög arbetsbelastning (Astvik & Melin 2013; Jang 2019; Kalliath & Kalliath 2014). Det sociala stödet beskrivs som en stressreducerande copingstrategi, som hjälper socialarbetaren att hålla fokus och orka arbeta vidare vid hög arbetsbelastning (ibid). Strategin synliggörs på olika sätt i denna studie; flera av socialsekreterarna beskrev att de ventilerar känslor kring ärenden med sina kollegor och att de vänder sig till familj och vänner för att prata om hur de mår, utifrån deras arbetsituation. Enligt Lazarus och Folkman (1984) ses det som emotionellt stöd när socialsekreterarna pratar om sina känslor och upplevelser med människor de litar på. Vi ser det emotionella stödet som en form av emotionsfokuserad copingstrategi (Lazarus & Folkman 1984), då vi tolkar det som att socialsekreterarna kan hantera situationen lättare på ett känslomässigt plan när de får utlopp för sina känslor, även om de inte kan lösa problemet (Lazarus & Folkman 1984).

Lazarus och Folkman (1984) beskriver att det sociala stödet även kan kategoriseras in i informativt stöd, vilket innebär att det kan upplevas som stöttande för individen när de vänder sig till någon i sin omgivning för att be om råd eller för att få information. Vi kopplar samman det informativa stödet med när socialsekreterarna uttrycker att de lyfter och diskuterar ärenden med varandra och med chefen. Vi tolkar det som att socialsekreterarna kan gå vidare i ärendet genom att rådfråga sina kollegor eller chefer om deras upplevelser är att det inte kommer vidare i ärendet. Vi ser det som en form av problemfokuserad copingstrategi (Lazarus & Folkman 1984), utifrån att socialsekreterarna försöker lösa problemet som de har fastat i, genom att rådfråga andra för att kunna komma vidare.

Lazarus och Folkman (1984) lyfter slutligen konkret stöd, vilket innebär att individen får stöd utifrån att hen får hjälp med konkreta saker som till exempel sysslor och tjänster. Vi anser att det konkreta stödet synliggörs när socialsekreterarna beskriver att de stöttar varandra i teamen genom att ringa samtal åt varandra och/eller hjälper varandra med administrativa arbetsuppgifter. Vi tolkar det som att det konkreta stödet kan ses som en form av problemfokuserad copingstrategi (Lazarus & Folkman 1984), då vi upplever att

socialsekreterarna visar på att de är medvetna om vad som orsakar problemet och att de försöker lösa det genom att till exempel be en kollega om hjälp.

5.3 Framför klienterna kontra framför kollegorna

I intervjuerna har socialsekreterarna berättat att de undviker att tillämpa de ovannämnda strategierna inför klienterna. Socialsekreterarna uppger att de försöker att bibehålla en så professionell roll som möjligt ut mot klienterna, men att de kan släppa på garden inför kollegorna. Ebba berättar hur hon känner:

Man kan ta stöd av sina kollegor och bara liksom ventileras. Vissa saker vill man bara få ur sig - att man är så irriterad eller arg. Men ibland så bara bryter man ihop [...].

Goffman (2000) skriver att en individ, under ett framträdande på en scen, intar en roll och upprätthåller en fasad. Detta kan vi likna med det som socialsekreterarna beskriver gällande sina klientmöten; scenen är platsen där ett möte äger rum och under tiden som socialsekreterarna medverkar under mötet sker själva framträdandet. Även om socialsekreterarna är stressade försöker de att inta en professionell roll och upprätthålla en fasad under mötet, för att inte klienten eller andra som medverkar under mötet ska märka av stressen. Ida berättar:

Jo, de [eget tillägg: professionella egenskaperna] förändras inte så, framförallt inte i klientmöten. Det är kanske där man fokuserar på att vara typ sitt bästa jag eller så. Men det är klart att man förändras, men det tänker jag att alla människor gör. Att du inte är samma när du är stressad. Men jag vet inte hur mycket det påverkar i utförandet eller så.

Goffman (2000) talar om främre och bakre region och menar att den främre regionen är själva scenen där framträdandet äger rum och den bakre regionen motsvarar platser utanför rampljuset. Samtliga socialsekreterare pratar om klientmöten och fikarummet som två skilda platser och socialsekreterarna berättar att de inte betar sig likadant under klientmöten som under pauserna i fikarummet. Goffman (2000) menar att alla som framför framträdanden kan koppla av, lägga

ifrån sig sina fasader och kliva ur sina roller i den bakre regionen. Marie berättar att hon tillåter sig själv att pausa; att hon tillåter sig själv att spela på sin telefon, dricka mycket kaffe och "stirra ut" om hon vill det. Även Ulrika berättar att hon kan återhämta sig och kliva ur sin roll samt lägga ifrån sig fasaden i den bakre regionen:

Då sätter jag mig i fikarummet och är social - jag går till någon kollega och chitchattar en liten stund eller så.

Goffman (2000) skriver även att de olika regionerna finns nära tillhands, vilket medför att den som utför framträdandet i den främre regionen kan få stöd av sina teamkamrater i den bakre regionen. Det som Ebba berättade under intervjun (se citat på föregående sida) bekräftar det som Goffman (2000) skriver och även Louise bekräftar det Goffman (2000) skriver om att kunna ta hjälp av teamkamrater i den bakre regionen:

Jo men vi hjälps åt mycket - det gör vi. Ibland bara genom att bolla ärenden. För ibland kan det vara sånt som ligger som en stress också. Åh, hur ska jag tänka i detta ärendet och sådär? Att man, man kommer ingenstans om man tänker kring det själv. Då kan det underlätta o liksom bara såhär prata med en kollega, bolla med en kollega, för o få lite klarhet i tankarna liksom.

6 Avslutande diskussion

I följande kapitel kommer studiens resultat att sammanfattas och frågeställningarna kommer att besvaras. Studiens syfte var att undersöka hur socialsekreterare inom socialtjänsten på BUF upplever och beskriver sin arbetssituation avseende arbetsbelastning, samt hur de hanterar den när arbetsbelastningen upplevs som hög. Studiens två frågeställningar kommer att besvaras under två olika avsnitt och slutligen kommer förslag till vidare forskning att presenteras i ett eget avsnitt.

6.1 Vad uppger socialsekreterarna bidrar till upplevelsen av en hög arbetsbelastning?

Studios resultat visar att samtliga socialsekreterare upplever sin nuvarande arbetsbelastning som hög. Upplevelsen av en hög arbetsbelastning är subjektiv och alla socialsekreterare har olika uppfattningar om vad hög arbetsbelastning innebär. Resultatet av studien visar att det inte bara finns en faktor som påverkar upplevelsen av en hög arbetsbelastning, utan att det är många faktorer som tillsammans resulterar i upplevelsen av hög arbetsbelastning. Samtliga socialsekreterare uppgav tre gemensamma påverkande faktorer: den kvantitativa ärendemängden, karaktären på ärendena och personalomsättning. Vidare visar även resultatet att kollegor uppgavs som en bidragande faktor till upplevelsen av hög arbetsbelastning samt faktorer som socialsekreterarna själva inte kunde påverka, exempelvis inflödet av ärenden.

Mot bakgrund av vad tidigare forskning har rapporterat gällande socialarbetares arbetsbelastning kan vi konstatera att studiens resultat inte visar några revolutionerande uppgifter vad gäller att arbetsbelastningen uppges vara hög. Ett resultat som dock överraskade oss var att samtliga socialsekreterare betonade vikten av karaktären på ärendena. Resultatet visar att ärendena har blivit mer komplexa än vad de var förr och att de innefattar mer multiproblematik nu jämfört med tidigare. Vi fann dessa uppgifter intressanta och funderade över vad det kan bero på. Innan intervjuerna ägde rum hade vi en tanke om att socialsekreterarna skulle uppges att ärendemängd och personalomsättning skulle vara faktorer som

påverkar deras arbetsbelastning mest, men socialsekreterarna uppgav att det som påverkar arbetsbelastningen allra mest är just vilken karaktär ärendena är av.

Ytterligare ett resultat som vi upplevde som överraskande var att det bara var två av socialsekreterarna som under intervjuerna lyfte att styrningen av organisationen påverkar arbetsbelastningen. Då socialsekreterarna arbetar på en myndighet förväntade vi oss att fler socialsekreterare skulle prata om styrningen som en faktor som påverkar arbetsbelastningen.

6.2 Vilka strategier använder socialsekreterarna enskilt och inom teamet för att hantera arbetsbelastningen när den upplevs som hög?

Resultatet av studien visar att socialsekreterarna använder sig av många olika copingstrategier för att hantera den höga arbetsbelastningen. Utifrån Lazarus och Folkman (1984) samt resultatet av studien förstår vi att socialsekreterarna använder sig av de olika copingstrategierna i olika syfte; det beror på om socialsekreterarna hanterar arbetsbelastningen i syfte att försöka lösa problemen som orsakar att arbetsbelastningen är hög, eller om de försöker hantera känslorna som uppstår i samband med hög arbetsbelastning. En slutsats som vi drar är att socialsekreterarna använder sig av både problem- och emotionsfokuserade copingstrategier - individuellt och inom teamet.

Gällande individuella strategier visar resultatet att de två dominerande huvudstrategierna bland socialsekreterarna är kompensatoriska strategier och det sociala stödet. Samtliga socialsekreterare berättar om övertidsarbete och att de ibland hoppar över pauser, samt att de framför allt finner stöd hos kollegor när de upplever sin arbetsbelastning som hög. Ytterligare en vanligt förekommande strategi som socialsekreterarna använder sig av vid hög arbetsbelastning är kravsänkande strategier i form av att socialsekreterarna till exempel väljer att dokumentera mindre detaljerat. Andra individuella strategier som synliggörs i resultatet är kommunikation, att planera och prioritera, samt voice.

Vad gäller de individuella strategierna var det ett resultat som stack ut från mängden. Det var endast en av socialsekreterarna som uppgav att hon hade tid till att ha en hobby på fritiden, vilket förvånade oss. Gemene man ägnar sig ofta åt någon form av aktivitet på fritiden för att återhämta sig, exempelvis att träna, läsa eller umgås med vänner och därför trodde vi att fler av socialsekreterarna skulle uppge att de ägnar sig åt fritidsaktiviteter. Studiens resultat visar dock att socialsekreterarna prioriterar arbetet före fritidsaktiviteter och att konsekvensen blir att de inte har tid eller orken till att ägna sig åt någon fritidsaktivitet även om tiden skulle finnas.

Studios resultat visar att det sociala stödet är den mest tillämpade copingstrategin när det kommer till kollektiva strategier. Socialsekreterarna använder det sociala stödet som dels ett emotionellt stöd, dels ett stöd för att få råd samt information och dels som ett konkret stöd. Utöver det sociala stödet visar resultatet att voice och kommunikation också används som kollektiva strategier. Vad gäller voice förvånades vi över huruvida tillämpningen av strategin är effektiv eller inte. Resultatet visar att socialsekreterarna får olika mycket gehör beroende på vilken teamchef de har. En fråga som väcktes hos oss är vad det kan bero på?

En strategi som inte framkommer i resultatet, men som vi har diskuterat mycket med varandra, är exit. Socialsekreterarna som vi har intervjuat har själva inte använt sig av exit, då de fortfarande är kvar på samma arbetsplats, men några av dem har pratat om exit som en möjlig copingstrategi vid hög arbetsbelastning. Samtliga socialsekreterare har rapporterat att kollegor har kommit och gått under tiden som de har varit på BUF och därmed förstår vi att exit är en vanligt förekommande strategi.

Av intervjuerna förstår vi att socialsekreterarna i största mån försöker att använda sig av de olika copingstrategierna utom synhåll för klienterna. Uppgifterna i sig var inte överraskande för oss, men vi blev överraskade över hur bra dessa stämmer överens med Goffmans (2000) dramaturgiska perspektiv avseende begreppen bakre och främre region. Vi slogs av hur likt ett klientmöte är ett framträdande på en scen inför en publik. Utifrån Goffman (2000) förstår vi att det krävs mycket av socialsekreterarna under klientmöten, då de upprätthåller en

fasad för att bibehålla den professionella rollen i den främre regionen. Vidare förstår vi hur viktig den bakre regionen är där kollegorna finns till hands och utrymme ges för återhämtning och stöd. En slutsats som vi kan dra är att socialsekreterarna agerar olika inför klienter kontra kollegor för att hantera arbetsbelastningen.

Sammanfattningsvis vill vi lyfta att vi förvånades av många av studiens resultat, men att vi framför allt förvånades av hur pass stor roll kollegorna faktiskt spelar när det kommer till hanteringen av hög arbetsbelastning och hela arbetssituationen över lag. Utifrån resultatet drar vi avslutningsvis slutsatsen att det är det sociala stödet från kollegorna som spelar störst roll för socialsekreterarna gällande hanteringen av arbetsbelastningen.

6.3 Vidare forskning

Vi har under studiens gång diskuterat vilka begränsningar vår studie har. Då vi har genomfört en kvalitativ studie och endast intervjuat åtta socialsekreterare inom samma socialtjänst, kan vi inte applicera studiens resultat på en hel population. Vi hade därför tyckt att det hade varit intressant att fortsätta att forska inom samma område och göra en liknande undersökning med en kvantitativ ansats. På så vis hade vi kunnat nå ut till ett betydligt större antal socialsekreterare och urvalet hade kunnat ske bland flera olika socialtjänster i landet. Med hjälp av kvantitativa undersökningar hade olika samband kunnat studeras och likheter samt skillnader mellan olika socialtjänster hade kunnat belysas.

En forskningsfråga som har väckts under studiens gång och som vi hade tyckt vore intressant att undersöka är vad man kan göra för att socialsekreterarna inte ska behöva låta arbetet gå före deras fritid. Är det så att det är upp till arbetsgivaren eller individen själv, eller ligger problemet på ett nationellt plan? Behövs det göras ändringar i lagstiftningen eller är det samhällets normer och förväntningar som påverkar socialsekreterarnas bortprioriteringar?

7 Referenslista

Ahrne, Göran & Peter Svensson (2015) Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

Akademikerförbundet SSR (2018) Tuff arbetssituation i socialtjänsten. [<https://akademssr.se/post/tuff-arbetssituation-i-socialtjansten> Hämtad: 22-11-01].

Akademikerförbundet SSR (2022) Socialtjänst under stor press. [<https://akademssr.se/yrkesfragor/socionom/socialsekreterare> Hämtad: 22-11-06].

Arbetsmiljöverket (2018) Projektrapport: Socialsekreterares arbetsmiljö. [<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf> Hämtad: 22-11-01].

Arbetsmiljöverket (2020) Arbetsmiljöstatistik rapport. Arbetsmiljön 2019. [<https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljon-2019/arbetsmiljostatistik-arbetsmiljon-2019-rapport-2020-2.pdf.pdf> Hämtad: 22-11-02].

Arbetsmiljöverket (2022) Risker och åtgärder vid ohälsosam kognitiv arbetsbelastning. [<https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/psykisk-ohalsa-stress-hot-och-vald/arbetsmiljon-och-hjarnans-kognitiva-funktioner/risker-och-atgarder-vid-ohalsosam-kognitiv-arbetsbelastning/> Hämtad: 22-11-01].

Astvik, Wanja, Jonas Welander & Kerstin Isaksson (2017) Sorti, tystnad och lojalitet bland medarbetare och chefer i socialtjänsten. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 23 (3): 41–61.

Astvik, Wanja, Jonas Welander & Robert Larsson (2020). Reasons for staying: A longitudinal study of work conditions predicting social workers' willingness to stay in their organisation. *British Journal of Social Work*, 50: 1382–1400.

Astvik, Wanja & Marika Melin (2013) Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa? *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 19 (4): 61–73.

Barck-Holst, Peter, Åsa Nilsson, Torbjörn Åkerstedt & Carina Hellgren (2021) Coping with stressful situations in social work before and after reduced working hours, a mixed-methods. *European Journal of Social Work*, 24 (1): 94–108.

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Eldén, Sara (2020) *Forskningsetik. Vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Lund: Studentlitteratur.

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2022) Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

Frost, Liz, Staffan Hojer [sic!], Annamaria Campanini, Alessandro Sicora & Karin Kullburg [sic!] (2018) Why do they stay? A study of resilient child protection workers in three European countries. *European Journal of Social Work*, 21 (4): 485–497.

Goffman, Erving (2000) *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Bokförlaget Prisma.

Jang, Chun-Ok (2019) A Study on Mediation Effect of Support System in Job Stress and Coping Behavior of Social Workers. *International Journal of Advanced Culture Technology*, 7 (1): 14–19.

Kalliath, Parveen & Thomas Kalliath (2014) Work-Family Conflict: Coping Strategies Adopted By Social Workers. *Journal of Social Work Practice Psychotherapeutic*, 28 (1): 111–126.

Lazarus, Richard. S & Susan Folkman (1984) *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company [Elektronisk resurs].

Olsson, Eva & Mona Sundh (2019) Perception of time in relation to work and private life among Swedish social workers - the temporal clash between the organisation and the individual. *European Journal of Social Work*, 22 (4): 690–701.

Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015) Att analysera kvalitativt material. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

Socialstyrelsen (2015) *Utreda barn och unga. Handbok för socialtjänstens arbete enligt socialtjänstlagen*. Falun: Edita Bobergs AB.
[\[https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2015-1-9.pdf\]](https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2015-1-9.pdf) Hämtad: 22-11-01].

Svensson, Peter & Göran Ahrne (2015) Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

Sveriges Television (2019) Orosanmälningarna ökar i Malmö - socialsekreterarna hinner inte utreda.
[\[https://www.svt.se/nyheter/lokalt/skane/orosanmalningarna-okar-i-malmo-socialsekreterarna-hinner-inte-utreda\]](https://www.svt.se/nyheter/lokalt/skane/orosanmalningarna-okar-i-malmo-socialsekreterarna-hinner-inte-utreda) Hämtad: 22-11-01].

Tham, Pia (2007) Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare. *British Journal of Social Work*, 37: 1225–1246.

Tham, Pia & Gabrielle Meagher (2009) Working in Human Services: How Do Experiences and Working Conditions in Child Welfare Social Work Compare? *The British Journal of Social Work*, 39 (5): 807–827.

Tham, Pia (2018) A professional role in transition: Swedish child welfare social workers' descriptions of their work in 2003 and 2014. *The British Journal of Social Work*, 48: 449–467.

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet. [https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska_principer_VR_2002.pdf Hämtad: 22-11-23].

Vision (2022) Ökad press socialtjänsten innebär risk för stora avhopp. [<https://via.tt.se/pressmeddelande/okad-press-socialtjansten-innebar-risk-for-stora-avhopp?publisherId=1565293&releaseId=3318954> Hämtad: 22-11-01].

8 Bilagor

8.1 Informationsbrev

Informationsbrev

Hej,

Vi heter Emma Roslund och Julia Wiktor. Vi är två studenter som går termin sex på socionomprogrammet vid Lunds universitet. Just nu skriver vi vår C-uppsats och vi skulle vara tacksamma över om du vill medverka i vår undersökning.

Syftet med vår C-uppsats är att undersöka hur socialsekreterare inom socialtjänsten på barn, unga och familj upplever och beskriver sin arbetsbelastning samt hur de hanterar den. Vår förhoppning med undersökningen är att lyfta fram era perspektiv och erfarenheter, där vi utifrån dessa hoppas på att få en fördjupad kunskap och förståelse inom området.

Intervjun sker på din arbetsplats om du känner dig bekväm med det. Ljudet kommer att spelas in för vårt eget bruk. Ljudinspelningen kommer sedan att transkriberas, för att användas som underlag i analysen. Inspelade filer och transkriberad text kommer att raderas när uppsatsen har publicerats. Vi kommer att se till att din identitet och den information du ger anonymiseras för att ingen ska veta att du har deltagit i vår undersökning.

Ditt deltagande är frivilligt och du kan välja att avbryta din medverkan när som helst utan någon vidare förklaring till varför. Tiden för intervjun uppskattas ta ca 30–45 minuter.

Vi hoppas att du vill dela med dig av dina erfarenheter, tankar och funderingar. Stort tack på förhand. Med vänliga hälsningar,

Studenter:

Emma Roslund em2367ro-s@student.lu.se

Julia Wiktor ju6480wi-s@student.lu.se

Handledare:

Maria Söderberg maria.soderberg@soch.lu.se

8.2 Intervjuguide

Intervjuguide

Om intervjupersonerna

Hur länge har du varit verksam socionom?

Hur länge har du arbetat på BUF?

Har du alltid varit inom samma team?

Hur upplever du dig som socialsekreterare?

Arbetsbelastning

Hur definierar du arbetsbelastning?

Hur skulle du kort beskriva dina arbetsuppgifter?

Hur upplever du att du själv kan planera ditt arbete?

Hur upplever du din egen arbetsbelastning?

Hur upplever du arbetsbelastningen i teamet?

Hur skulle du beskriva din arbetsbelastning i förhållande till teamets?

Vilka faktorer tror du påverkar arbetsbelastningen?

Hur upplever du personalomsättningen?

Hur lyfter ni upplevelsen av hög arbetsbelastning till chefen?

Hur ser du på möjligheten till att själv påverka din arbetsbelastning?

Hur upplever du att du kan upprätthålla din roll under hög arbetsbelastning?

Strategier

Hur brukar du göra när du känner att du har för mycket att göra?

Hur återhämtar dig när du har mycket att göra?

Hur upplever du möjligheten till återhämtning på arbetstid?

Vad brukar ni i teamet göra tillsammans när ni känner att ni har mycket att göra?

Vilket stöd upplever du att du/teamet får av chefen när du/teamet har för mycket att göra?

Övrigt

Hur har det känts för dig att delta i vår intervju?

Finns det något som du tycker att vi har glömt att fråga?

Finns det något som du nu i efterhand känner att du vill tillägga/förtydliga/ta bort?