



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Socialt stöd från första linjens chefer till socialsekreterare

Sadeer Joumaa

Masteruppsats SOAM 21

HT 2022

Handledare: Alexandru Panican

Abstract

Author(s): Sadeer Joumaa

Title: Social support from first line managers to child social service workers [Translated title]

Supervisor: Alexandru Panican

Assessor: Malin Arvidson

The unsustainable work environment of social workers in Swedish social services has been highlighted frequently through various reports. According to various reports, first line managers in social services seem to play an important role in how to approach an unsustainable work environment. The aim in this study was to analyze how first line managers in Swedish child social services reflect on social support to their social workers and also how social support can function as a tool to prevent a poor working environment. The empirical material was gathered from seven qualitative interviews with first line managers in Swedish social services and analyzed with Goffman's dramaturgical theory and Scheff's theory of social bonds. The main conclusions were that social support is a multifaceted phenomenon that demands a flexible approach from the first line managers when the social support is given to social workers. Social support, with its different aspects was deemed effective to aid the social workers in their work although it has its boundaries. Furthermore, when social support is deemed insufficient, first line managers tend to care for the organization rather than focus on the individual needs. First line managers should maintain balanced levels of closeness and distance to their social workers to be able to achieve a good and effective application of social support.

Key words: social support, first line managers, social services, work environment.

Förord

Jag skulle vilja rikta ett stort tack till mina intervjupersoner som ställde upp och gjorde denna studie möjlig. Tack till min handledare Alexandru för en rättvis och lärorik handledning som har gjort att jag har kunnat gå vidare i forskningsprocessen. Ett särskilt tack till min kollega Jessica som har bidragit med en noggrann korrekturläsning av uppsatsen. Jag skulle även vilja tacka min familj, fru och vänner för deras stöd under skrivarbetet.

Sadeer Joumaa

Lund 2023

“Our eyes are yet to open” - M. Willem

Innehållsförteckning

Inledning	1
Problemformulering	2
Syfte	4
Definitioner	4
Kunskapsläge	5
Kunskapslucka	11
Metod	11
Forskningsansats	11
Semistrukturerade intervjuer	12
Förförståelse	14
Urval	14
Reliabilitet och validitet	15
Tillvägagångssätt	16
Etiska överväganden	18
Teoretisk referensram	19
Scheffs teori om sociala band	20
Emotionerna skam och stolthet	20
The deference-emotion system	21
Goffmans dramaturgiska teori	22
Bakre- och främre regionen	22
Team och regissör	23
Tillämpning av begreppen i Goffmans dramaturgiska teori i studien	24
Avslutningsdiskussion om teorierna	24
Resultat och analys	25
Socialt stöd, ett mångfacetterat fenomen	26
Balansgången i det emotionella stödet	31
Kraften i det värderande stödet	36
Sammanfattning av kapitel	39
Socialt stöd och arbetsmiljö	40
Bristande arbetsmiljö	40
Det informativa stödet	41
Påtagligt stöd	45
Nätverksstödet olika former	48
Sammanfattning av kapitel	50
Avslutande diskussion	52
Referenslista	54

Bilaga 1: Intervjuguide	58
Bilaga 2: Informationsbrev	59

Inledning

Försäkringskassans rapport om sjukfrånvaro i olika yrken påvisar att sjukfrånvaron i yrken inom vård och omsorg samt sociala tjänster är fortsatt på hög nivå. Inom området sociala tjänster ingår bland annat socialsekreterare yrkesverksamma inom kommunerna. De bristerna inom arbetsmiljön som uppmärksammats är främst fysiska våld- och hotsituationer samt psykosociala arbetsmiljöbelastningar. Försäkringskassan rapporterar även att sjukskrivningar baserade på psykiatriska diagnoser medför längre sjukskrivningar för de drabbade och dessa sjukskrivningar är särskilt höga inom socialtjänsten (Försäkringskassan 2018). Det finns en koppling mellan arbetsmiljön och sjukskrivningar i psykiatriska diagnoser som till exempel utmattningssyndrom. Problem i den sociala arbetsmiljön ger varaktiga konsekvenser för medarbetaren och det konstateras att mellan 50 till 60 % av all sjukfrånvaro relateras till arbetslivet (Försäkringskassan 2020). Bristerna i arbetsmiljön i många av kommunernas socialtjänster visar tydligt att socialsekreterarens arbete utförs med risk för utsatthet för arbetsrelaterade skador såsom utbrändhet och våld. Rapporten visar även att det råder obalans mellan krav och resurser i arbetet, avsaknad av åtgärdsplan för den höga arbetsbelastningen, bristande säkerhetsrutiner och bristande insyn om organisatorisk och social arbetsmiljö hos cheferna. Den sociala arbetsmiljön innefattar den sociala och psykiska delen samt relationerna som ingår i arbetsmiljön i arbetsgruppen (Arbetsmiljöverket 2018).

Myndigheten för arbetsmiljökunskap redovisade i sin rapport, som är utförd av forskare, kunskapssammanställningar över olika faktorer som skapar friska och välmående arbetsplatser. I rapporten framkommer bland annat att ledarskap har stor betydelse för att motverka en ohållbar arbetsmiljö. Enligt rapporten framkommer kortfattat att ett transformativt och autentiskt ledarskap är en friskfaktor och påverkar medarbetarnas hälsa positivt (2020). Ett transformativt och autentiskt ledarskap kännetecknas av att ledaren i en arbetsgrupp fokuserar på vision samt att ledaren tar stor hänsyn till arbetsgruppens behov. En arbetsmiljö anses vara bristande om den innehåller en eller flera riskfaktorer som bland annat låg kontroll, bristande socialt stöd och höga krav på medarbetare. Dessa riskfaktorer skapar en ohållbar arbetsmiljö vilket i sin tur kan leda till psykisk ohälsa och sjukskrivningar (Vingård 2015).

Problemformulering

Socialekreterare har sedan länge varit utsatta för arbetsrelaterade besvär till följd av en ohållbar arbetsmiljö där kraven och resurserna varit i obalans. Detta har medfört att socialekreterare behövt använda sig av strategier som missgynnat sin egen hälsa. Socialekreterare måste även förhålla sig till och interagera med närmaste chefer, det vill säga första linjens chefer, och klienterna vilket ökar arbetsbelastningen (Welander, Astvik & Hellgren 2017).

Socialt stöd är betydelsefullt för att det kan motverka en ohållbar arbetsmiljö för medarbetaren på arbetsplatsen. Ett socialt stöd från till exempel chefer, kollegor eller familj kan fungera som ett skydd för medarbetaren i den arbetsmiljön som råder (Welander, Astvik & Hellgren 2017; Gard 2014). Socialt stöd kan definieras som det stöd en individ kan få av en annan/andra genom att den andre är engagerad och lyssnar samt är känslomässig tillgänglig. Socialt stöd innebär även den konkreta hjälp och information en person känner att den får från omgivningen (Vingård 2015). Socialt stöd på arbetsplatsen definieras som den grad i vilken individer uppfattar att deras välbefinnande värderas av bland annat arbetsplatsens chef och medarbetare och som hjälper till att stödja detta välbefinnande (Kossek et al 2011). Olika aspekter av socialt stöd som ges av chef till medarbetare kan förbättra arbetsmiljön för medarbetare (Welander, Astvik & Hellgren 2017; Pohl et al 2022; Tangen & Conrad 2009; Blanch 2016; Gard 2014).

I denna studie väljer jag att fokusera på socialt stöd från första linjens chefer vilket är de chefer som arbetar närmast den operativa personalen i en organisation (Arbetsmiljöverket 2018; Socialstyrelsen 2021). Första linjens chefer bör utveckla sina kunskaper om hur en ohållbar arbetsmiljö ska både hanteras och förebyggas. Att som chef utöva ett ledarskap som skapar en ständig dialog mellan medarbetarna skapar goda förutsättningar för att systematiskt följa upp den organisatoriska och sociala arbetsmiljön där åtgärder mot obalans mellan krav och resurser i arbetsmiljön kan tillämpas. Första linjens chefs ekonomiska och administrativa ansvar samt arbetsuppgifter inom socialtjänsten minskar deras möjligheter till att föra dialog med samt stödja sina medarbetare (Welander, Astvik & Hellgren 2017; Arbetsmiljöverket 2015).

Forskning och rapporter är tydliga med att frambringa bristerna med arbetsmiljön i socialtjänsten (Welander, Astvik och Hellgren 2017; Arbetsmiljöverket 2015). Denna studies intention är att bygga på kunskapen om socialt stöd i socialsekreterarens arbete från sina närmaste chefer. Det sociala stödet från första linjens chefer kan betraktas som en åtgärd för att motverka den ohållbar arbetsmiljön (Gard 2014; Welander, Astvik & Hellgren 2017). Detta föranleder ytterligare kunskap om fenomenet socialt stöd från första linjens chefer på socialtjänsterna för att kunna förstå hur första linjens chefer betraktar socialt stöd och hur det sociala stödet används för att motverka socialsekreterarnas ohållbara arbetsmiljö. Enligt Vingård (2015) finns det behov av forskning kring chefens roll och inflytande på arbetsmiljön samt vilka faktorer som chefer kan ta till sig för att motverka att arbetsmiljön brister samt att medarbetarna stöttas i arbetet. Detta utgör en kunskapslucka vilket motiverar min ingång i att studera hur första linjens chefer reflekterar kring socialt stöd som verktyg för att motverka att arbetsmiljön förblir bristande.

Att fokus riktas på första linjens chefer och inte socialsekreterarna själva beror på att första linjens chefer betraktas som länken mellan själva organisationen och socialsekreterarna som direkt kommer i kontakt med klienter (Harmoinen & Suominen 2020). Ledarskapet från första linjens chefer är nyckeln för att nå och påverka socialsekreterarna i arbetet (Ibid.) Ovanstående forskning och rapporter (Welander, Astvik och Hellgren 2017; Arbetsmiljöverket 2015) visar tydligt brister i socialsekreterarnas arbetsmiljö där första linjens chefer har ett stort ansvar för att motverka en ohållbar arbetsmiljö samt stötta socialsekreterarna. Hur detta sker i praktiken är högst relevant att studera genom att fokusera på första linjens chefer och deras uppfattningar om socialt stöd.

I denna studie väljer jag även att göra en avgränsning genom att fokusera på socialsekreterare verksamma inom barn- och familjesektionerna eftersom de i genomsnitt är mer utsatta för höga stressnivåer, hög arbetsbelastning och tidspress jämfört med andra sektioner i socialtjänsten (Tham & Meagher 2009). Därav är min ambition att studera hur första linjens chefer reflekterar kring socialt stöd i arbetet med socialsekreterare. Det är relevant för yrkesverksamma inom socialt arbete att studien kan bidra med ytterligare kunskap om ledarskap och socialt stöd.

Syfte

Syftet är att undersöka hur första linjens chefer som deltar i denna studie reflekterar kring socialsekreterarna inom barn- och familjesektionerna med fokus på vad som anses vara socialt stöd samt hur det kan motverka en ohållbar arbetsmiljö.

Forskningsfrågor

- Hur reflekterar första linjens chefer kring socialt stöd?
- Hur reflekterar första linjens chefer kring hur socialt stöd kan motverka socialsekreterarnas ohållbara arbetsmiljö?

Definitioner

Nedan kommer viktiga begrepp, som är återkommande i studien, att vidare definieras.

Första linjens chef innebär den chef som arbetar närmast den verksamma personalen som till exempel läkare, sjuksköterskor, hemtjänstpersonal mm (Arbetsmiljöverket 2018b). Första linjens chefer kan ha olika titlar såsom enhetschef, sektionschef eller verksamhetschef men med "första linjen" menas att det är den närmaste chefen till personalen som möter klienter (Arbetsmiljöverket 2018b; Socialstyrelsen 2021). Utöver att första linjens chefer arbetar med den operativa personalgruppen har de ansvar över arbetsmiljö, budget, utveckling och personalfrågor (Socialstyrelsen 2021). I studien ämnar jag att inhämta empiri från socialtjänstens första linjens chefer inom barn- och familjesektionerna. Då första linjens chefer kan ha olika titlar så kommer jag använda mig av begreppet *första linjens chef* när jag presenterar empirin och även i analysen.

Socialsekreterare är ett brett yrkesbegrepp som innefattar de arbetstagare som arbetar med att ge stöd och hjälp till behövliga medborgare i Sveriges kommuner (Saco 2022). Inom arbetet ingår att utreda behov och analysera inhämtad information för att kunna ge rätt stöd (Ibid). En socialsekreterare kan arbeta med olika klienter och problematik, såsom ekonomi, barn och familjer, missbruk osv (Ibid). När jag använder begreppet socialsekreterare i min studie refererar jag till de socialsekreterare som arbetar med barn och familjer där de utför förhandsbedömningar, utredningar, tar ställning till barnens behov, fattar beslut om insatser samt som utför placeringar enligt Socialtjänstlagen (2001:453) eller lagen om särskilda

bestämmelser om vård av unga (1990:52), även kallad i kortfattad form *LVU* (Riksdagen 2022).

Kunskapsläge

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning om psykosociala resurser på arbetsplatser, socialt stöd samt dess aspekter och första linjens chefskap med fokus på socialtjänsten eftersom jag anser det vara relevant för mina forskningsfrågor. Forskning om socialt stöd har varit brett och mångsidigt där fenomenet fragmenterats och där forskare tydligt visar att socialt stöd har flera aspekter. I detta avsnitt presenteras även internationell forskning kring socialt stöd och första linjens chefer.

Psykosociala resurser är de resurser och hjälpmedel som socialsekreteraren har i arbetet att använda och de motverkar den obalans som råder mellan krav och resurser. Psykosociala resurser för socialsekreterare som bland annat socialt stöd och möjlighet till inflytande i arbetet kan leda till positiva hälsoutfall och motverkar en ohållbar arbetsmiljö. Kollegialt stöd från andra socialsekreterare lyfts som en psykosocial resurs för socialsekreteraren eftersom det motverkar stress (Welander, Astvik och Hellgren 2017).

Socialt stöd innebär det som en individ säger eller gör till någon annan i hopp om att skapa ett skydd mot de negativa effekterna av till exempel stress. Socialt stöd kan även betraktas som en interpersonell överföring som inkluderar att man visar en känslomässig empatisk förmåga till den andra personen. Socialt stöd kan även innebära praktiskt som stödjande samtal, stödkontakt eller stödrelation där socialt stöd förblir en subjektiv upplevelse som utbyts i interaktionen mellan två personer. Socialt stöd kan betraktas som en paraplyterm med flera olika aspekter som emotionellt stöd, informationsstöd, påtagligt stöd och nätverksstöd. Emotionellt stöd är en aspekt som innebär de uttryck för omsorg, empati och förstärkning av egenvärdet som kan uppstå i ett samtal. Informationsstöd är aspekten där stöd i form av förslag till lösningar, nya perspektiv på problem och även information ges till den andre. Påtagligt stöd är en aspekt inom socialt stöd som innefattar de praktiska hjälpmedlen som kan ges till den andra för att förbättra situationen såsom att erbjuda ting eller tjänster som kan förmå den andra att må bättre. Nätverksstöd är en annan aspekt inom socialt stöd som innebär de stöd som kan ges av nätverket en individ tillhör och inom arbetet kan det även innebära handledning eller att bekymmer samt problem kan lyftas i grupp. Äldre forskning och

rapporter från och med 1980-talet gällande socialt stöd har visat att socialt stöd kan fungera som en metod för att utföra interventioner hos en individ och att det sociala stödet kan fungera som viktiga byggstenar i relationer. Socialt stöd är en social process som kan medföra att man lever längre, motverka flera olika sjukdomar, förbättrad återhämtning och även en förbättrad psykisk hälsa. Minskad arbetsrelaterad stress och förbättrade copingstrategier kan frambringas av socialt stöd i arbetet samt att socialt stöd kan återställa hopp hos individer om samhällen som har genomgått misär och katastrofer. En omtalad beskrivning av effekten av socialt stöd är att den kan verka som en buffert för att motverka de negativa effekterna av stress. När en individ upplever en hög nivå av stress och erhåller socialt stöd kan stressen reduceras eller bearbetas som bäst men när nivån av stress är låg kan individen möjligtvis inte uppleva någon effekt av socialt stöd. Genom att studera socialt stöd utifrån hur den kommuniceras kan man vidare analysera hur mottagaren kan uppfatta det sociala stödet för att sedan mäta om effekten av det sociala stödet är positiv eller negativ. En nyttig variant av det sociala stödet är att ge råd och det betraktas som ett hjälpande tillvägagångssätt för att vara ett stöd för en annan individ. Emellertid är det komplext att ge råd eftersom många andra faktorer spelar roll för att det ska en verkande positiv effekt. Hur råd ges och hur råd uppfattas av den andre påverkar effekten samt att båda individernas identitet och relationens kvalité är faktorer som kan påverka utfallet av att ge råd. Det är inte bara genom råd, att vara ett känslomässigt stöd och informativ som det sociala stödet blir uppfyllt utan även genom att förstå kontexten där det sociala stödet verkar och för de relationerna som är inblandade (Goldsmith 2004).

Hsu, Chen & Ting, (2018) lyfter likt Goldsmith (2004) att socialt stöd kan delas in i olika sorter. Socialt stöd kan delas in i känslomässigt stöd, informativt stöd, tillhörande stöd och praktiskt stöd. Känslomässigt stöd är den sorten av socialt stöd där uppmuntran och feedback ges. Informativt stöd innebär att en individ får stöd i form av upplysningar eller information. Det tillhörande stödet innebär att individen får känna tillhörighet och gemenskap i en arbetsgrupp. Ett praktiskt stöd omfattar det stöd som gäller verktyg och utrustning som en individ kan få på arbetsplatsen. Socialt stöd med alla dess sorter är en kommunikativ åtgärd som ämnar att ge stöd, komfort och hjälp mellan individer (Hsu, Chen & Ting 2018).

Lennér-Axelsson (2018) gör en liknande indelning av socialt stöd som Hsu, Chen & Ting (2018) och Goldsmith (2004). Socialt stöd förklaras som hjälpande handlingar av olika slag där alla former av stödet oftast leder till mer eller mindre ökat emotionellt välmående. När en individ mottar socialt stöd kan en stark känsla av lättnad finnas samt att oro och andra

negativa känslor avtar med tiden. Chefer är bidragande aktörer till socialt stöd på en arbetsplats. De som sitter i chefsposition har en viktig roll i att stödja medarbetarnas trivsel, välbefinnande, hälsa och motivation. I flera studier har det emotionella stödet från chefen visat sig ha en viktig betydelse för medarbetarnas hälsa (Allebeck & Mastekaasa 2004; Dellve & Ericsson 2016; Hultberg m.f.l 2010 refererade i Lennéer-Axelsson 2018). Chefer har ingen lätt uppgift att säkerställa att samtliga medarbetare mår bra eftersom de själva oftast har en stressfull arbetssituation, särskilt om det är första linjens chefer. Chefer kan bemöta sina medarbetare på olika sätt och chefens medel att bemöta exempelvis en ohållbar arbetsmiljö är att göra ändringar av olika faktorer i medarbetarens omgivning. I flera studier kan man visa att medarbetare gärna önskar att chefen är initiativtagande och inleder stödsamtal när det blir besvärligt för medarbetaren. Det som karakteriserar ett gott stöd från chefer är en hög grad av tillgänglighet och en bekräftande kommunikation. Chefer är beroende av att ha en god kommunikationsförmåga med sina medarbetare för att tillsammans komma överens om en lösning. Att chefen ser en lösning som en given hjälp är inte detsamma som den upplevda hjälpen (Ibid).

Socialt stöd från chefer är betydelsefullt för att främja medarbetarnas hälsa, särskilt när kraven på arbetsplatsen är höga. För medarbetarna på en arbetsplats är chefens konstruktiva feedback viktig för att öka arbetstrivsel, delaktighet och utveckling bland medarbetarna. Medarbetare vid höga krav i arbetet kan bli hjälpta av en chef som hjälper personalen att prioritera bland arbetsuppgifterna. Detta är väsentligt när arbetsmängden är stor samt om det finns tidspress. Socialt stöd och tydliga besked från arbetsledningen kring vad som ska prioriteras i arbetet underlättar för medarbetarna samt förbättrar arbetsmiljön (Gard 2014).

Blanch (2016) understryker i sin studie om det sociala stödets effekt på arbetsrelaterad stress att socialt stöd från chefer och medarbetare kan fungera som medlare mellan att bidra till mer kontroll på arbetssituationen för medarbetaren samt att det sociala stödet kunde motverka arbetsrelaterad stress. Socialt stöd kan hjälpa en medarbetare att återta kontrollen över sitt arbete och arbetsuppgifter när medarbetaren har varit stressad och inte kunnat utföra sitt arbete. När man studerar det sociala stödets effekt på arbetsplatsen som ett element för att motverka arbetsrelaterade stressorer bör man även ta större hänsyn till att stärka relationerna i arbetsgruppen där även chefen är inkluderad (Ibid).

Socialt stöd på arbetsintegrerande sociala företag¹ har studerats både från chefernas och medarbetarnas perspektiv. Det sociala stödet kan delas in i två olika inriktningar, nämligen individuellt stöd och socialt stöd i en arbetsgrupp. Inom inriktningen individuellt stöd lyfts instrumentellt stöd som inbegriper de medel och självhjälp medarbetare kan få av sina chefer på arbetsplatsen för att på optimalt sätt utföra arbetsuppgifterna. Emotionellt stöd är en annan aspekt inom inriktningen individuellt stöd som relateras till det stöd och råd som chefer ger sina medarbetare när de inte mår bra eller har problem på arbetsplatsen. Medarbetarna kan till exempel uppleva olika svåra känslor på arbetsplatsen såsom sorg, rädsla, osäkerhet eller ilska och då är det emotionella stödet en viktig aspekt som medarbetarna mottar från sina chefer. När man utforskar från chefernas perspektiv innebär det emotionella stödet att lyssna på medarbetarna med intresse, ta emot känslor som framkommer och framhäva acceptans gentemot de känslor som medarbetarna lyfter. Som chef kan man ge ett emotionellt stöd först efter att man har lyssnat på sina medarbetare. Det är dock problematiskt för chefer inom sociala företag att kunna bemöta samtliga känslor och problem som kan dyka upp från de arbetsintegrerande medarbetarna eftersom de oftast har större behov av socialt stöd. Cheferna behöver ständigt ge ett socialt stöd till medarbetarna vare sig det handlar om att bemöta känslor eller att endast ge feedback. Socialt stöd kan även ges till hela arbetsgruppen och det finns fyra olika typer av socialt stöd i en gemensam arbetsgrupp:

- Strukturstöd: Att skapa tidsscheman, regler och fördelning av uppgifter.
- Kunskapsstöd: Ledarna bidrar med information och kunskap från tidigare erfarenheter för att skapa en kreativ utveckling.
- Värdestöd: Framhäva verksamhetens mål och vision.
- Processtöd: Förstärka gruppgemenskapen, utforma arbetsplatskultur och förstärka sociala band mellan medarbetare. (Hedin 2014)

Ledarskap i socialt arbete har med tiden blivit allt viktigare eftersom fältet och professionen har förändrats då komplexa kulturella, sociala, politiska och ekonomiska faktorer har medfört förändringar i socialt arbete på samhällsnivå. Det risker som finns inom ledarskap i socialt arbete är att de som oftast blir chefer är socialarbetare som har gått från samma yrke till en chefsposition samt att det finns få resurser i att träna, utbilda och höja kompetens för de som blir chefer i socialt arbete. Interpersonella förmågor som chef är att föredra i socialt arbete

¹ Socialt integrerande företag innebär de arbetsplatser där medarbetare påbörjar sin anställning efter en långvarig arbetslöshet. Dessa medarbetare integreras genom arbetsmarknadsinsatser av arbetsförmedling och socialtjänst. Ledarna som refereras till i avsnittet arbetar främst med medarbetare med skilda förutsättningar såsom långvarig arbetslöshet (Hedin 2014).

eftersom det förutsätter att chefen kan förbättra kompetensen bland socialarbetare, kommunicera väl både skriftligt och verbalt, ha god förmåga till självreflektion och kunna engagera socialarbetare i arbetet. Sammantaget finns det ett stort behov av att chefer i socialt arbete får rätt förutsättningar, träning och utbildning för att utföra sitt komplexa arbete (van Zwanenberg 2010).

Socialt stöd kan även betraktas på två olika sätt där det första sättet har som fokus på huvudeffekten av det sociala stödet, det vill säga en direkt påverkan på en individs hälsa. Det andra sättet att betrakta socialt stöd på är att det kan fungera som en buffert mot olika stressorer på arbetsplatsen och bufferten som är skapad av det sociala stödet hjälper individen att övervinna stressorerna som finns. Det sociala stödet har en reell påverkan på hur en individ hanterar sin arbetssituation och genom ett socialt stöd från chefer kan en medarbetare öka förmågan att se problem med nya perspektiv och hitta lösningar i arbetet. En positiv effekt av socialt stöd från chefer och ledningen är att den minskar konflikter och intriger på arbetsplatsen vilket medför att sjukfrånvaro och psykiska påfrestningar minskar i längden. Dock kan ett felaktigt eller för mycket socialt stöd leda till att självständigheten i en arbetsgrupp kan hållas tillbaka vilket i sin tur kan leda till att ansvarstagandet minskar i framför allt större arbetsgrupper (Tangen & Conrad 2009).

Stöd från chefer till medarbetare påverkar medarbetarens arbetssituation och en aspekt inom detta stöd är den emotionella aspekten. Inom socialt arbete behöver medarbetarna oftast reglera och hantera sina känslor för att utföra sitt arbete och därav förblir det emotionella stödet en viktig resurs som medarbetarna kan få av sina chefer. Det emotionella stödet kan också finnas och ges mellan medarbetarna själva som är minst lika viktigt som när stödet kommer från chefen. Det emotionella stödet från chefer medför ett förhöjt arbetsengagemang i gruppen och stödet i sig hjälper till att reglera och begripliggöra medarbetarnas känslohantering. Detta leder även till ett ökat självförtroende bland medarbetarna samt bidrar till självsäkra medarbetare som kan utföra sitt arbete förnämligare (Pohl et al 2022).

Första linjens chef har oftast nyckelrollen i en organisation eller företag eftersom man har en position där man både tar hänsyn till personalen man ansvarar för och även högre chefer. Det finns förväntningar från olika håll som första linjens chefer måste försöka uppfylla för att utföra sitt arbete. Det kan vara förväntningar från medarbetarna och högre chefer som i princip innebär att första linjens chef måste leverera på ett eftertraktat sätt i arbetet för att göra

både högre chefer och medarbetare nöjda. Det finns flera förmågor och förhållningsätt som första linjens chef behöver ha och använda sig av för att lyckas med arbetet. Första linjens chef ska kunna vara självgående, hantera stress, ha en hög samarbetsförmåga, vara rättvis i konflikter, vara lyhörd och närvarande. Dessutom ska en första linjens chef ha koll på vad som sker i det dagliga arbetet och kunna hantera oväntade händelser eller avvikelser i arbetet. Det som utmärker första linjens chefer är att de har ett personalansvar och ett arbetsmiljöansvar som måste följas upp frekvent. Kort sagt innebär det att första linjens chef måste säkerställa att medarbetarna har det bra i arbetet och bidra till en hälsofrämjande arbetsmiljö (Karlton et al 2022).

Inom socialt arbete är socialsekreterarna den största resursen för cheferna. Denna resurs måste bli väl omhändertagen av chefen både på grupp- och individnivå. Chefen förväntas uppfylla medarbetarnas behov för att socialsekreterarna är de som utför arbetet med klienterna. Chefer förväntas hålla en långvarig dialog med sina socialsekreterare om utveckling, karriärmöjligheter och om deras prestation i arbetet. Socialsekreterare behöver systematiska och regelbundna diskussioner om sitt arbete eftersom socialsekreterare behöver stöttning i arbetet, framförallt i svåra ärenden. Det är viktigt att chefer lyfter gruppens goda förmågor och att inte endast lyfter de negativa förmågor eller händelser som inträffar i arbetet. Ett bra sätt för att möjliggöra en god feedback till medarbetarna är att individualisera budskapet till socialsekreteraren för att visa att feedbacken är genomtänkt samt personlig. En annan viktig faktor som chefer måste ta hänsyn till är öppenheten på arbetsplatsen. Konflikter och oro kan uppstå på de flesta arbetsplatser men avsaknaden av öppenhet kan försvåra att sådana konflikter eller oro bearbetas. Chefer har personalansvar och måste ta till åtgärder för att lösa konfliktsituationer eller bemöta känslor av oro på arbetsplatsen. Chefer kan välja att lyfta sådant på gruppnivå eller endast med de berörda medarbetarna. Endast när chefer väljer att bemöta oro och konflikter och inte väljer att ignorera kan det vara första steget till att bidra till en bättre arbetssituation för medarbetarna (Hearn & Darvill 2017).

Kunskapslucka

I det nuvarande kunskapsläget har socialt stöd blivit definierat och indelat i flera olika aspekter eftersom det är ett komplext begrepp och som kan användas på olika sätt (Goldsmith 2004; Hsu, Chen & Ting 2018; Lennéer-Axelsson 2018; Hedin 2014). Dessutom lyfts första

linjens chefers ansvar och skyldigheter till sina medarbetare (Karlton et al 2022; van Zwanenberg 2010; Hearn & Darvill 2017). Socialt stöd från chef till medarbetare med fokus på arbetsmiljön diskuteras utifrån att olika aspekter av socialt stöd kan förbättra arbetsmiljön för medarbetare (Welander, Astvik & Hellgren 2017; Pohl et al 2022; Tangen & Conrad 2009; Blanch 2016; Gard 2014).

Övergripande i kunskapsläget finns en kunskapslucka i hur första linjens chefer på socialtjänsten inom barn- och familjesektioner med åldersgrupp 0-18 reflekterar kring socialt stöd utifrån deras perspektiv. Målet med min studie är att fylla denna kunskapslucka.

Metod

Forskningsansats

En kvalitativ forskningsansats kan kopplas på flera inriktningar och denna studies ansats utgår från den hermeneutiska inriktningen. I en hermeneutisk forskningsansats lägger forskare stor vikt vid tolkningen av meningen i människors beteende och att empirin som har insamlats tolkas i en process. Inom hermeneutiken är det viktigt att forskaren kan skapa mening av empirin genom att tolka människors handlingar och beteenden utifrån deras perspektiv. Den hermeneutiska forskningsansatsen medför att jag använder mig av ett induktivt arbetssätt vilket är passande och användbart för att studera sociala företeelser, uppfattningar av sociala fenomen, sociala processer och personers uppfattningar om olika fenomen. Ett induktivt arbetssätt innebär att teorin blir resultatet av en forskningsinsats och att generaliserbara slutsatser kan skapas utifrån empiri som har insamlats (Bryman 2018). Förståelsen av beteenden, fenomen, begrepp och uppfattningar omfattas av den kontext i vilken studien genomförs (Bryman 2018). I min studie syftar jag till att studera individers reflektioner genom att studera deras uppfattningar med en kontextuell förståelse som innebär att de slutsatser jag drar kan endast generaliseras till den kontexten som empirin är inhämtad ifrån, det vill säga första linjens chefers reflektioner i barn- och familjesektioner . Jag ämnar inte för att göra en teoriprövning eller att testa en hypotes likt kvantitativa forskningsansatser. Inom socialvetenskaplig forskning dominerar två forskningsstrategier gällande insamlandet av empiriskt material. I en kvalitativ forskningsstrategi betonas vikten av vad som uttrycks, hur

det uttrycks samt på deltagarnas uppfattningar, till skillnad från en kvantitativ forskningsstrategi där fokus ligger på siffror. Denna studie utgår från en kvalitativ metod eftersom studiens syfte och forskningsfrågor är mest lämpade för denna metod. Den kvalitativa metoden producerar kunskap bestående av förståelse (Bryman 2018). Kunskapsintresset ligger i att begripliggöra det som studeras, till skillnad från kvantitativa metoder som ofta visar intresse för att förklara det som studeras. Därmed gör jag gällande att min studie ligger i linje med den kvalitativa metoden och överensstämmer med en hermeneutisk forskningsansats. Denna forskningsansats och arbetssätt ställer krav på mig som forskare att kunna sätta mina erfarenheter och min förförståelse åt sidan och att kunna sätta in mig i andra individers uppfattningar och situation.

Semistrukturerade intervjuer

Inom ramen för kvalitativ metod kommer jag att bedriva semistrukturerade intervjuer där frågorna är tematiserade och byggs av följdfrågor för att studera hur första linjens chefer reflekterar kring socialt stöd och hur socialt stöd kan användas för att motverka en ohållbar arbetsmiljö.

Intervjuer syftar till att förstå delar av den vardagsvärld som intervjupersonen lever vilket medför att man eftersträvar att förstå intervjupersonens uppfattningar om det som studeras genom att studera de uppfattningar som framkommer. En semistrukturerad intervju har inte helt strukturerade frågor men är heller inte helt öppen likt en öppen intervju. Intervjuaren ämnar för att förstå meningen hos de uppfattningar som intervjupersonen delar med sig om sin upplevda verklighet kring frågan. Genom semistrukturerade intervjuer skapas social produktion av kunskap eftersom intervjun i sig är en aktiv process där kunskap produceras genom interaktionen mellan intervjuare och intervjuperson. Denna intervju kunskap produceras under samtalet och den kan vara språklig, narrativ och kontextuell (Kvale & Brinkmann 2014). Semistrukturerade intervjuer kännetecknas även av att intervjupersonen har stor frihet att formulera sina svar eftersom denna intervjuform inte helt är strukturerad. Intervjufrågor i en semistrukturerad intervju behöver inte komma i ordning och frågor som inte finns med i intervjuguiden kan även ställas. En fördel med semistrukturerade intervjuer är att denna intervjuform är flexibel då intervjuaren kan anpassa sig till vad intervjupersonen uppger (Bryman 2018). Efter att ha genomfört de semistrukturerade intervjuerna skall de transkriberas och analyseras. Att skriva ut utförda intervjuer möjliggör en närmare analys och

initierar själva analysprocessen. Slutligen analyseras de utskrivna intervjuerna genom kodning vilket innebär att man kodar och kategoriserar i utskriften av intervjuerna de segment som kan härledas till forskningsfrågorna och utgöra analytiska poäng (Kvale & Brinkmann 2014). Kritik som riktats till kvalitativa intervjuer som kunskapsproduktion är att kvalitén i en intervju beror starkt på intervjuarens kompetens. Intervjuaren förblir det primära forskningsverktyget där höga krav ställs på intervjuarens skicklighet att bedriva en kvalitativ intervju utan att det personliga förhållandet med intervjupersonen påverkar utfallet. Det är möjligt att intervjupersonen uppger något som inte hör till forskningsämnet på grund av att intervjuaren ställer frågor för snabbt som gör att intervjupersonen inte hinner tänka och svarar hastigt. I en semistrukturerad intervju kan även intervjupersonen ställa motfrågor till intervjuaren. Datamaterial ur forskningsintervjun måste alltid studeras i den kontext intervjupersonen befinner sig i innan man kan konstatera att den speglar den kontext där empirin hämtas. Invändningar och problematiska aspekter av forskningsintervjun är att forskningsintervjun dels inte betraktas som vetenskaplig eller objektiv eftersom den speglar sunt förnuft och dels att det som framkommer i en intervju är högst subjektivt. En annan problematisk aspekt av den kvalitativa forskningsintervjun handlar om ledande frågor som kan forma svarets innehåll. Utöver de ledande frågorna kan även forskarens kroppsspråk, verbala reaktion och följdfrågor ha inverkan på intervjupersonens svar (Rapley 2007: Kvale & Brinkmann 2014).

När jag bearbetar och analyserar min insamlade data kommer jag ta Rapleys (2007) och Kvale & Brinkmanns (2014) ovannämnda kritik av forskningsintervjuer i beaktande. Eftersom jag studerar verbala reflektioner om ett ämne (socialt stöd) kommer jag ta hänsyn till datan som just reflektioner. Datån från intervjuerna kommer begränsa mig i vad jag kan yttra mig om i resultat- och analysdelen av studien.

Förförståelse

Jag är utbildad socionom och jag är för närvarande tjänstledig från min tjänst som barnutredare inom barn- och familjesektionerna med åldersgruppen 0-18 år. I mitt arbete ingår att utreda barn och ungas behov av skydd, stöd och insats från socialtjänsten. Som barnutredare har man oftast flera ärenden som ska utredas samtidigt som man är ansvarig handläggare över insatser man har beviljat ett barn eller en familj samt att dessa insatser ska följas upp. Detta innebär emellanåt ett högt arbetstempo och en hög arbetsbelastning. Det som

utmärker mitt arbete är att det sällan är förutsägbart vad som kan dyka upp i möte med klienter eller vad nästa ärende kommer handla om. Det ställer krav på att vara flexibel i arbetet och kunna bemöta olika former av problematik. I arbetet ingår även att göra tvångsplaceringar vid behov enligt Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (1992:52), även kallad för LVU-lagen. Min förförståelse av socialt stöd är att det är viktigt och gynnsamt i det dagliga arbetet. Enligt min förförståelse förekommer socialt stöd mellan socialsekreterarna men även till och från första linjens chef. Jag har egna erfarenheter av socialt stöd i arbetet men kommer vara självmedveten om detta i arbetet för att det inte ska illustreras i både intervjuerna samt resultatavsnittet. För att ta ett kort avstånd från mitt egna yrke har jag valt att studera det sociala stödet från första linjens chefers perspektiv istället för att fokusera på själva socialsekreterarna och hur de reflekterat kring socialt stöd. Förförståelse inom ett område kan påverka valet till att studera särskilda ämnen på grund av erfarenheter eller intressen men när man intar forskarrollen behöver man vara medveten om sin förförståelse och hitta ett distanserat förhållningssätt till ämnet och empirin som inhämtas (Holme & Solvang 2001).

Urval

Inom kvalitativ metod ska forskningsfrågorna i en studie peka på vilka människor, områden och dokument som ska ingå i urvalet. Det är vanligt att urvalet i en kvalitativ studie är målstyrt vilket innebär att forskaren väljer ut deltagare till studien som anses vara relevanta för syftet och forskningsfrågorna (Bryman 2018). I min studie har jag valt att inhämta empiri från första linjens chefer inom socialtjänsten eftersom det finns en direkt koppling mellan dessa intervjupersoner och mina forskningsfrågor. Jag har genomfört intervjuer med sju första linjens chefer som arbetar i barn- och familjesektioner med åldersgruppen 0-18. Urvalsstorleken i en studie kan variera bland olika studier och vilken typ av studie. Urvalsstorleken är beroende av rådande principer om minimikrav kring intervjupersoner, antalet forskningsfrågor samt hur många intervjuer som behövs för att få till en datamättnad. Med datamättnad menas den mängden empiri som behöver inhämtas för att få tillräckligt med variation i empirin (Bryman 2018). Intervjupersonerna jobbar i direkt anslutning med socialsekreterare och detta möjliggör att relevant empiri hämtas genom detta målstyrda urval. När jag genomförde de första intervjuerna fick jag tips av intervjupersonerna om andra första linjens chefer som kan tänka sig ställa upp på intervju, vilka jag kontaktade. På så sätt kunde jag genomföra samtliga intervjuer. Detta benämns som snöbollsurval som innebär att de

utvalda intervjupersonerna i en studie rekommenderar andra tänkbara individer som tänka sig intervjuas. Snöbollsurvalet är gynnsamt om det är svårt att hitta relevanta intervjupersoner och det medför att forskaren får tillgång till nätverk av tänkbara intervjupersoner (Bryman 2018). Efter sju genomförda intervjuer upplever jag att datamättnad har uppnåtts då jag har fått en stor variation i intervjuerna samtidigt som det förekom liknande svar på frågor i flera intervjuer. Jag gjorde flera försök att genomföra flera intervjuer men de kontaktade första linjens chefer har avböjt inbjudan att delta i studien.

Reliabilitet och validitet

Likt kvantitativ forskning används begreppen *reliabilitet* och *validitet* i kvalitativ forskning för att utvärdera och avgöra om en studies syfte och forskningsfrågor har besvarats av tillvägagångssätt och om resultaten är tillförlitliga. Begreppet reliabilitet är främst aktuell inom kvantitativ forskning eftersom det innebär hurvida en studie går att replikera med en ny studie med samma tillvägagångssätt och forskningsfrågor. Begreppet *pålitlighet* är en motsvarighet till *reliabilitet* inom kvantitativ forskning och innebär om en studies forskningsprocess, val av forskningsfrågor, genomförande och intervjupersoner bedöms vara pålitliga (Bryman 2018). I min studie har jag beskrivit processen kring min metod innan, under och efter själva genomförandet för att uppnå god nivå av transparens.

Begreppet *validitet* används frekvent inom kvantitativ forskning för att mäta om studie kan generaliseras till en större population vilket även kallas för extern validitet. Detta kriterium är problematiskt att tillämpa i kvalitativ forskning eftersom huvudfokus inom kvalitativ forskning brukar vara att förstå sociala företeelser, kontext med ett begränsat urval eller fallstudier. Intern validitet innebär studiens förmåga att få observationer och intervjumaterial att överensstämna med de teoretiska idéer och analytiska poäng som framställts. Trovärdighet är ett annat begrepp för att beskriva validitet inom kvalitativ forskning och det inbegriper trovärdigheten i en studies framställda resultat och i hur forskaren har genomfört studien enligt de regler och förordningar som finns. Överförbarhet inom kvalitativ forskning innebär hur väl en studies resultat kan överföras till en annan social kontext där man konstaterar att man hade fått samma resultat. Detta uppnås genom att man inhämtar så kallade täta beskrivningar från en liten grupp intervjupersoner och dessa "täta beskrivningar" förblir en bas av empiri i det fältet för att innehållet i empirin är mycket detaljerad (Bryman 2018).

Mina forskningsfrågor är väl förankrade i intervjuguiden som jag använde i mina genomförda intervjuer.

Tillvägagångssätt

Efter att jag beskrev problemformulering och syfte skapade jag en intervjuguide (Se bilaga 1. Intervjuguide) med frågor kopplade till mina forskningsfrågor och syftet med denna studie. Intervjuguiden innehåller frågor och underrubriker som direkt härleds till mina forskningsfrågor. Jag valde inriktningar på olika aspekter av det sociala stödet enligt Goldsmith (2004) för att få en djupare förståelse av begreppet.

Jag har sedan valt att definiera de centrala begreppen i studien vilket är första linjens chef, socialt stöd och socialsekreterare i avsnittet Definitioner. Därefter har jag sökt och letat i olika litteraturläsa databaser för att få en god bild om kunskapsläget inom ämnet. Jag har sökt i både Lunds universitets bibliotek samt Malmös universitets bibliotek men även Hässleholms stadsbibliotek. I mina sökningar har jag hittat relevanta internetkällor, rapporter och artiklar samt böcker för att presentera en bild av kunskapsläget.

Därefter kontaktade jag första linjens chefer inom den förvaltningen jag arbetar i. Jag bestämde mig för att inte intervjua min närmaste chef utan valde att kontakta andra första linjens chefer i andra sektioner. Jag anser inte att empirin har påverkats av att jag har varit i kontakt med och genomfört intervjuer med första linjens chefer inom den förvaltning jag arbetar i. Ett fåtal av intervjupersonerna som arbetar inom samma förvaltning som mig har jag arbetat med undantagsvis när min närmaste chef ej har varit tillgänglig. En distans till dessa intervjupersoner var nödvändig och det har kunnat bibehållas när jag intog rollen som master-student. Distansen möjliggjordes även av intervjupersonernas höga professionalitet. I intervjuerna med de första linjens chefer som jag har arbetat med undantagsvis var det enklare att skapa ett gott klimat för intervjun samt att dessa intervjupersoner upplevdes mer avslappnade än de resterande intervjupersoner. Jag ser dessa intervjuer med chefer inom samma förvaltning som en ingång och resurs för att komma in i fältet för att hitta flera intervjupersoner. Efter att jag genomförde ett par intervjuer fick jag tips från mina första intervjupersoner på andra första linjens chefer som kan tänka sig ställa upp på intervju. Jag använde mig även av intranätet som jag har tillgång till genom mitt arbete för att kontakta andra första linjens chefer samt ge information om min studie (Se bilaga 2. Informationsbrev).

Sammanlagt genomförde jag sju intervjuer där fem av dessa intervjuer var på intervjupersonernas arbetsplats. De resterande två intervjuer skedde digitalt på intervjupersonernas begäran. Digitala intervjuer är ett relativt nytt tillvägagångssätt inom kvalitativ forskning och det finns likheter mellan digitala intervjuer på video och telefonintervjuer. Det som är gynnsamt med en digital intervju är den visuella aspekten samt att det sparar tid och resurser för både forskaren och intervjupersonen genom att undgå från att boka rum, vara fysiskt närvarande på arbetsplatsen och att som forskare besparas resan till intervjupersonens arbetsplats. Kritik mot digitala möten är att det kan uppstå tekniska problem med uppkopplingen som kan medföra att ljudet hackar eller att bilden stannar vilket i sin tur kan försvåra en korrekt transkription (Bryman 2018). Min erfarenhet av de två digitala intervjuerna var god och det uppstod inga tekniska problem som försvårade intervjun eller transkriptionen.

Utförandet av en forskningsintervju byggs på en metod där olika regler styr hur forskaren driver en intervju, till exempel hur man ska börja intervjun och att ställa frågor i ordning etc. Det finns ett mekaniskt element som leder forskaren genom en forskarintervju från början till slut. Dock kan intervjun även präglas och drivas av en forskares personliga färdigheter och omdöme när det handlar om vilka frågor man ska ställa och som i sin tur kan gå ut över den rådande intervjumetod med dess regler. Forskarens kunskap om ämnet påverkar förmågan att ställa följdfrågor. I en kvalitativ forskningsintervju skapas kunskap i samtalet mellan intervjuare och intervjuperson och då ställs det krav på intervjuarens personliga färdigheter utöver de intervjuregler som finns (Kvale & Brinkmann 2014). Jag har läst tidigare forskning och tillgodogjort mig en god bild av kunskapsläget inom bland annat ämnena socialt stöd och första linjens chefer innan jag genomförde intervjuerna. Detta för att få mer kunskap om ämnet och för att konstruera en intervjuguide som är förankrad i forskning. Jag har ställt öppna frågor i intervjuerna och andra frågor när jag bedömde det som lämpligt. Jag avslutade varje intervju med att ställa fråga om det finns något annat intervjupersonerna ville lägga till eller om det finns några frågor till mig att besvara.

När jag transkriberade färdigt samtliga intervjuer i separata dokument skrevs de ut och jag läste och jämförde dem för att sedan dela upp innehållet i olika subteman som finns i intervjuguiden (Se bilaga 1. Intervjuguide). Samtliga intervjuer tog cirka 50 minuter vardera och transkriberingen genererade över 60 sidors text. Den vanligaste metoden för att hantera dataanalys kallas för kodning som innebär att man kategoriserar intervjumaterialet. Kodning

används för att få en översikt över textmaterialet. Det innebär i praktiken att man tillsätter nyckelord för textavsnitt för att enklare hitta det givna textsnittet. Fördelen med kodning är att metoden ger forskare möjligheten att bekanta sig med varje detalj av empirin. En nackdel med kodning kan vara att kategoriseringar i intervjumaterial kan leda till att den stora mängden empiri reduceras till just de kategoriseringarna som görs och att de bitarna som inte kategoriserar kan bidra med att ge en helhetsbild för vad som yttras i en intervju (Kvale & Brinkmann 2014). Jämlöpande studerade jag vilka teorier som hade kunnat hjälpa mig förstå intervjumaterialet.

Etiska överväganden

Studier inom samhällsforskning bör innefatta redogörelse för hur forskare har tagit ställning till etiska frågor som rör de individer som är en del av forskningen. Forskare måste ta ställning om all information har givits till deltagarna, om deltagare kan komma till skada av studien eller om studiens förfarande kan inskränka i deltagarnas privatliv (Bryman 2018). Vetenskapsrådet (2002) har presenterat fyra huvudkrav för forskare att uppnå i sina studier för att uppnå god forskningssed samt fullfölja rådande etiska principer kopplade till forskning. Informationskravet kräver att forskaren ska informera deltagarna i en studie om studiens syfte och tillvägagångssättet i studien. Samtyckeskravet innebär att deltagarna i en studie måste först ta ställning kring att samtycka till att delta i en studie eller inte innan man genomför sina observationer eller intervjuer. Deltagarna har även rätt att avbryta sitt deltagande i studien i alla tidpunkter. Konfidentialitetskravet ser till att forskare måste behandla uppgifter om deltagarna i en studie med en hög nivå av konfidentialitet. Uppgifter om deltagarna bör inte komma åt av andra obehöriga personer. Det sista kravet är nyttjandekravet som innebär att den information eller de uppgifter som inhämtats från deltagarna i en studie endast får användas för forskningens syfte (Vetenskapsrådet 2002; Bryman 2018).

Forskning genom intervjuer som metod domineras av etiska frågor eftersom den kunskap som skapas i en intervju är beroende av relationen mellan intervjuare och intervjuperson. Intervjuaren måste förmå intervjupersonen att känna sig säker och fri att yttra sig som den vill samtidigt som man har informerat om att det som framkommer registreras för senare bruk som till exempel analys och transkribering. Detta ställer krav på intervjuarens förmåga till etisk respekt för den andres integritet samtidigt som intervjuaren vill komma åt den kunskapen som produceras (Kvale & Brinkmann 2014). I början av varje intervju informerade

jag intervjupersonerna att jag skulle vilja spela in intervjun för att hålla mig nära det som sägs under intervjun genom att transkribera korrekt. Jag informerade intervjupersonerna om frivilligheten att delta i studien samt att det de uppger kommer hållas konfidentiellt. Jag repeterade även för intervjupersonerna vad uppsatsens syfte är och vilka uppsatsens forskningsfrågor är. Samtliga intervjupersoner accepterade att intervjun spelades in. Fördelen med att spela in intervjuer är bland annat för att forskaren ska kunna fokusera på vad som sägs och delta i intervjun snarare än att lägga fokus på att föra anteckningar, men det finns en risk att intervjupersonerna antingen kan bli oroade eller självmedvetna om att det de säger spelas in och sparas (Bryman 2018). För att motverka denna risk informerade jag varje intervjuperson att röstinspelningen kommer att raderas efter att denna uppsats behandlas i seminarium. När jag transkriberade intervjuerna tog jag bort personuppgifter, ort och annan information som kan härledas till intervjupersonerna för att uppnå en hög nivå av konfidentialitet. När utdrag görs från intervjuerna och används i analys kommer intervjupersonerna ha de fingerade namnen Melina, Aisha, Kai, Iris, Lotta, Hera och Tintin.

Teoretisk referensram

I det här kapitlet kommer den teoretiska referensramen presenteras. Jag har valt att studera och förstå den insamlade empirin med hjälp av två teorier, Scheffs teori om sociala band (1990) och Goffmans dramaturgiska teori (2014). Scheffs teori om sociala band kan ge en djupare förståelse för hur första linjens chefer interagerar med socialsekreterarna i arbetet och hur det sociala stödet kommer i uttryck. Goffmans teori och begrepp kan användas för att förstå de roller som första linjens chefer kan ha i offentlig och privat sfär och för att förstå de fall exempel intervjupersonerna lyfter upp som svar på intervjufrågorna. Jag ämnar inte att använda dessa två teorier i sin helhet och de begrepp som jag har valt att presentera är de som visade sig vara relevanta för att analysera det empiriska materialet.

Scheffs teori om sociala band

Thomas Scheff belyser att människan är en social varelse med drivkraften om att skapa och bevara sociala band till andra människor. Formandet av sociala band är en av människans mest grundläggande motiv som påverkar allt mänskligt beteende. Stabila sociala band är

kraften som håller ihop ett samhälle och i denna kraft samt mellan dessa sociala band finns både närhet och distans. De sociala banden möjliggör att samhällen och dess individer kan fungera i samstämmighet. Individer kan förstås utifrån den gruppen de tillhör samtidigt som gruppen i sig kan förstås utav de individer som utgör den. Individer balanserar mellan att vara nära gruppen eller att distansera sig vilket beskriver ett socialt band mellan en individ och till andra individer eller grupper. Den här balansgången som en individ är delaktig i kallas för *differentiering* och den beskriver ett socialt band genom att studera närhet och distans. *Optimal differentiering* innebär att en individ har en närhet till en grupp men samtidigt kan hålla avstånd för att kunna betrakta gruppen med ett nytt perspektiv. Ett nära socialt band betyder inte att individen accepterar allt i gruppen men att det finns kunskap och kännedom kring sig själv och gruppen. Det kan innebära att en individ kan ha en konflikt inom gruppen men att individen inte känner att det sociala bandet är hotat. Individen som har ett stort avstånd från gruppen kan innebära en underdifferentiering vilket kan medföra att denna individ inte kan uppfylla de behov som finns inom gruppen. På motsvarande sätt kan en individ som har mycket närhet till gruppen inte bli självständig utan ser endast till gruppens behov. Det som är optimalt är att sociala band utgörs av balanserade nivåer av både närhet och distans. De sociala banden revideras, utvärderas och kan till och med förstöras i interaktionen mellan individer (Scheff 1990).

Emotionerna skam och stolthet

Människan har flera emotioner som har olika effekter och de används i relation till hur människan påverkas av de intryck som fås av världen. Bland dessa emotioner finns skam och stolthet som är de emotioner som har störst samband till sociala band. Både skam och stolthet påverkar den sociala interaktionen mellan individer samt individens egna självkänsla. Genom att först studera dessa två emotioner kan man senare avgöra om ett socialt band är starkt eller svagt mellan individer. Skam framkommer hos individer när ett socialt band är svagt eller hotat vilket medför att individer känner sig otrygga i relationen med andra. Stolthet uppstår när relationer mellan individer är välfungerande samt att individen själv är trygg vilket är tecken på att de sociala banden är starka. Individens föreställning om hur de blir uppfattade av andra samt hur de uppfattar sig själva styrs av emotionerna skam och stolthet. Hur andra individer uppfattar en viss individ påverkar den enskilde och hur den enskilde uppfattar sig själv. Det som står klart är att individer hellre vill känna stolthet än skam då skam innebär att omgivningen inte värdesätter individen medan stolthet leder till att individen känner sig

uppskattad och bekräftad. Genom att studera dessa emotioner kan man vidare förstå individers handlingar och relationer till varandra (Scheff 1990).

The deference-emotion system

Scheff skapade modellen *deference-emotion system* som beskriver hur individen styrs av föreställningen om andra individers föreställningar om denne. När en individ interagerar finns det en risk att individen blir avfärdad vilket i sin tur kan framkalla emotionen skam. När individer interagerar med en annan individ kan den andre individen antingen känna skam eller stolthet. Det innebär att i människans interaktion sker en kontinuerlig utdelning av abstrakta belöningar (känsla av uppskattning) eller bestraffningar (avvisning). Detta utgör grunden i deference-emotion systemet vilket även visar hur det sociala inflytandet kan kontrollera eller begränsa en individs handlingar. Modellen beskriver en händelsekedja där om en individ upplever stolthet och uppskattning uppfattas detta som en belöning som kommer medföra att individen kommer agera på liknande sätt framöver för att fortsätta bli belönad av de man interagerar med. Känslan av skam har en annan effekt på individen då skam tolkas som bestraffning och detta påverkar individens självkänsla. En stark självkänsla motverkar effekten av skam och kontrollerar skamkänslorna på ett skyddande sätt (Scheff 1990).

Goffmans dramaturgiska teori

Goffman antyder i sin teori att den sociala världen efterliknas en pjäs. Den dramaturgiska teorin innefattar många begrepp som kan användas för att beskriva en påtaglig social inrättning av olika slag. Dessa begrepp är av teatralisk karaktär men beskriver konkret den världen individer lever i samt interaktionen som framkommer mellan individerna. Den dramaturgiska teorin fokuserar på hur individer presenterar sig själva inför andra och att det är avgörande för vem man presenterar sig samt vart man befinner sig (Goffman 2014). Nedan följer relevanta begrepp (för denna studie) ur Goffmans teori.

Goffman förklarar att *interaktion* kan betraktas som ett möte och att individernas gemensamma inflytande på varandras handlingar samt metod för att fungera i varandras närvaro. Interaktion är alltså allt samspel som sker vid ett bestämt tillfälle mellan flera individers närvaro. Ett *framträdande* innebär den ackumulerade aktiviteten som en individ

utför för att påverka eller beröra en annan individ vid ett särskilt tillfälle. När en individ utför ett framträdande inför andra individer förblir dessa individer en *publik* för den framträdande individen. Goffman belyser olika nyckelroller som kan urskiljas av de *aktörer* som uppträder på *scenen*. Huvudrollen utgör en av dessa nyckelroller och innefattar den aktören som har den uppenbara och självklara rollen på *scenen*. *Medaktören* är en annan roll som spelas av en aktör som enkelt kan bytas ut mot en annan aktör. Likt en pjäs gestaltas flera roller på en scen av olika aktörer. Det är med andra ord rollen som används när framträdandet sker inför en publik och att publiken studerar framträdandet i relation till rollen. Individer i framträdanden och i alla interaktioner kan beskrivas som *aktörer* eftersom de är aktiva och bidragande i de uttryck som sker mellan varandra. Goffman belyser scenen där individernas framträdanden utspelas. *Scenen* kan betraktas som platsbunden och som innebär att individer endast kan "börja uppträda" när de befinner sig på scenen och de kan inte slutföra sitt framträdande utanför denna scen. När ett framträdande sker på scen inför samma publik kan den vidare socialiseras samt formas för att möta publikens förväntningar och förutsättningar (Goffman 2014).

Bakre- och främre regionen

Påminnande om en pjäs eller ett skådespel pendlar individer mellan scenen de framträder i och rummet bakom kulisserna. Detta förklarar Goffman som regioner där individer kan röra sig mellan. En region kan definieras som en plats som på något sätt är begränsad, exempelvis ett kontor som begränsas av sina väggar eller glasskivor. Goffman menar att de individer som för sina framträdanden gör det oftast i den så kallade *främre regionen* som förklaras som den platsen där själva framträdandet äger rum. Framträdanden i den främre regionen kan leda till upprätthållandet av rådande normer inom regionen. Den *bakre regionen*, bakom kulisserna, definieras som den plats där de känslor och förhållningssätt som individer håller tillbaka i främre regionen kommer fram. I *bakre regionen* tar aktörerna av sina masker och har ett avslappnat förhållningssätt jämfört med i den *främre regionen*. I bakre regionen kan individen arbeta med att revidera sina framträdanden utan publikens närvaro. Beteenden och framträdanden i den bakre regionen skiljer sig från den främre regionen eftersom dessa beteenden har en avslappnade karaktär. Individerna i bakre regionen kan uppvisa andra känslor jämfört med i den främre regionen. Känslorna som att vara ledsen, arg och avspänd i sitt förhållningssätt kan skilja sig i främre regionen där individen oftast behöver vara entusiastisk (2014).

Team och regissör

Goffman definierar ett *team* som en grupp individer som driver ett intimt samarbete för att framställa en rutin. Individerna i ett team kan både utföra liknande eller olika framträdanden men individerna skapar ett team om framträdanden handlar om ett givet tema eller att framträdandena utgör en helhet. Teammedlemmarna agerar i fullt förtroende till varandra även om en enskild teammedlem kan sabotera de särskilda teamframträdanden. Även om teammedlemmarna kan skiljas åt av social rang och status hålls de ihop av en slags intimitet. En *regissör* är en individ i ett team som har rätten att "regissera" och kontrollera att teamets framställande av rutin sker på ett behövligt sätt. Regissören utvärderar teamets framträdanden och har som uppgift att dessa framträdanden ska vara effektiva för att göra publiken nöjd. Regissören kan även lugna eller bestraffa teammedlemmar vars framträdande uppfattas som olämpligt. Aktörer kan i en viss inramningen följa ett så kallat *manuskript* som kan finnas upprättat. Detta manuskript vägleder aktören i sina uppträdanden och framträdanden. Det medför att aktören vet vad som ska göras eller sägas under vissa framträdanden. (Goffman 2014).

Tillämpning av begreppen i Goffmans dramaturgiska teori i studien

För tydlighetens skull samt för att Goffmans begrepp kan ha varierande tolkningar kommer jag att tillämpa de redovisade begreppen ur Goffmans teori på det empiriska materialet. Denna tillämpning kan fungera som en förberedelse inför analysavsnittet med förhoppning om att läsaren ska kunna förstå både teorin och den analys som görs med stöd av Goffmans teori (2014).

- *Interaktion*: Samspelet mellan första linjens chef och socialsekreterarna eller vice versa.
- *Framträdande*: Jag tolkar framträdandet i det empiriska materialet när socialsekreterarna framträder inför sina klienter.
- *Aktörer*: De som befinner sig på scenen; socialsekreterarna. Socialsekreterare är aktörer när de uppträder framför klienterna i enlighet med deras uppdrag som socialsekreterare.
- *Medaktör*: Andra socialsekreterare som kan befinna sig på scenen.

- *Publik:* Enligt min tolkning är publiken socialtjänstens klienter men i analysen av den insamlade empirin av aspekten nätverksstöd kan publiken bestå av socialsekreterare och första linjens chef, alltså att en enskild medarbetare kan betrakta resten av arbetsgruppen som publiken för sitt framträdande.
- *Scenen:* Jag tolkar scenen som en fysisk plats där aktörernas framträdande äger rum. Till exempel själva arbetsplatsen.
- *Främre region:* Jag tolkar främre regionen som scenen där framträdandet beskådas av publiken.
- *Bakre region:* Platsen bakom scenen. Denna plats utgör de interaktioner mellan första linjens chef och socialsekreterarna som den övriga publiken inte får ta del av. Ett exempel kan vara en interaktion på chefens kontor med stängd dörr.
- *Team:* Socialsekreterarna och första linjens chef utgör ett team.
- *Regissör:* Första linjens chef.
- *Manuskript:* Den lagstiftning som socialtjänstens arbete regleras av det vill säga socialtjänstlagen (SoL) och lagen om särskilda bestämmelser av unga (LVU).

Avslutningsdiskussion om teorierna

Jag har valt Scheffs- och Goffmans teorier för att förstå den insamlade empirin. Syftet med min studie är att studera hur första linjens chefer reflekterar kring socialt stöd samt hur socialt stöd kan användas som ett verktyg mot en ohållbar arbetsmiljö. Goffmans teori och dess begrepp kan hjälpa mig förstå hur första linjens chefer kan anta flera roller när de ska ge olika aspekter av socialt stöd. Begrepp som regissör, regioner och team har visat sig vara relevanta för att förstå den insamlade empirin. Scheffs teori kan vidare hjälpa mig förstå relationerna och det sociala inflytandet första linjens chef har i relation till socialsekreterarna. Goffmans teori beskriver den sociala världen och interaktioner mellan människor som en pjäs där människan uppträder inför andra människor samt har olika roller. Scheffs teori fokuserar mer på hur sociala band förstärks eller försvagas av olika emotioner samt vad som kategoriserar närhet och distans till en grupp. Båda teorierna fokuserar på interaktionen mellan människor men Goffmans teori möjliggör förståelse för andra aspekter inom interaktionen såsom plats (främre-, och bakre region) och ledare (regissören av pjäsen) som kan påverka hur individer ska framträda inför andra. På så sätt skiljer sig teorierna åt samtidigt och kompletterar varandra. Jag anser att teorierna är lämpliga för att kunna förstå den insamlade empirin och jag anser även att de är relevanta för mina forskningsfrågor samt för studien.

Resultat och analys

I detta avsnitt kommer det empiriska materialet att presenteras och analyseras med hjälp av de redan nämnda teorierna Scheffs sociala band (1990) och Goffmans dramaturgiska teori (2014) och jag kommer samtidigt förhålla mig till den tidigare forskningen som har presenterats under kapitlet Kunskapsläge. Analysens syfte ska bidra till att besvara denna studies forskningsfrågor. När jag har gått igenom det empiriska materialet har jag valt att dela min analys i två huvudsakliga teman i enlighet med mina forskningsfrågor. I intervjuguiden (se Bilaga 1) har jag i förhand sorterat mina intervjufrågor under de två forskningsfrågorna. Det första temat handlar om hur intervjupersonerna reflekterar kring socialt stöd på arbetsplatsen med vidare indelningar inom emotionellt stöd och värderande stöd. Det andra temat kommer lyfta hur intervjupersonerna reflekterar kring socialt stöd i relation till arbetsmiljö med vidare inriktningar inom informativt och påtagligt stöd samt nätverksstöd. Den första forskningsfrågan behandlas i båda huvudteman medan den andra forskningsfrågan behandlas främst i det andra huvudtemat. Det är möjligt att teman sammanblandas i vissa sekvenser utifrån att socialt stöd diskuteras i båda teman.

Socialt stöd, ett mångfacetterat fenomen

I intervjumaterialet framkommer att socialt stöd definieras olika och där vissa intervjupersoner gör sina egna tolkningar baserat på den arbetsplats de jobbar på. Socialt stöd beskrivs som en känsla av trygghet, tillåtande klimat och även en kultur. Intervjuperson Lotta beskriver socialt stöd på följande sätt:

För mig handlar det då om en kultur kanske, som man kan ha i en arbetsgrupp. Det är när man har känsla av trygghet som medarbetare. Att man inte står själv i någonting. Inget är konstigt, man behöver inte känna att man gör fel, det finns någon som lyssnar när man behöver det. Man har rätt att gråta och att vara berörd, behöva hjälp. Man ska inte känna prestige att man borde klara det här. Så ska man inte känna. En grundkänsla av trygghet skulle jag nog säga. (Lotta)

Lotta beskriver det sociala stödet på sin arbetsplats med ett öppet och accepterande förhållningssätt där hon även ger exempel på vad som är acceptabelt. Socialsekreterarna ska inte känna prestige och de har rätten att gråta eller att bli berörda. Enligt intervjuperson Melina innebär socialt stöd ett tillåtande klimat och ett relationellt perspektiv samt att det sociala stödet är en psykologisk trygghet. På följande sätt beskriver intervjuperson Melina det sociala stödet.

Socialt stöd handlar om relation, relation och relation. Precis det vi tänker om våra klienter, så länge du får en relation så kan du också leda de rätt. Likadant är det som chef, får jag en relation till mina medarbetare är det mycket lättare för mig att leda dem (socialsekreterarna) rätt. Jag tänker som sagt, ett tillåtande klimat, det är okej, vi är inte perfekta människor. Det är mänskligt att vi inte alla gör rätt. Psykologisk trygghet skulle jag säga är ett bättre ord egentligen. (Melina).

Både Lotta och Melina beskriver förutsättningar för arbetsplatsens klimat när de ska definiera socialt stöd. Lennér & Axelson (2018) lyfter vikten av att chefer har en viktig roll i att stödja medarbetarnas välbefinnande, hälsa, motivation och trivsel. Lottas och Melinas definition av socialt stöd kan dels förstås utifrån att de har ett helhetsperspektiv över gruppens klimat samt utifrån Goffmans (2014) begrepp *scenen* samt *bakre- och främre regionen* då arbetsplatsen är där *scenen* är belägen för socialsekreterarnas *framträdanden*. På arbetsplatsen är det okej att göra fel, att gråta och där relationen mellan varandra är viktig. Jag tolkar det som att detta perspektiv gäller i *bakre regionen* då det är där socialsekreterarna kan till exempel gråta och visa känslouttryck som de inte kan göra i *främre regionen*. Både bakre och främre regionen tillskrivs egenskaper och spelregler. Första linjens chefs främsta uppgift är att se till att socialsekreterarna följer *manuskriptet*, det vill säga att det sociala arbetet sker enligt rutin och rådande lagstiftningar. En annan uppgift är att skapa ett accepterande klimat bakom scenen som kan medföra att socialsekreterarna kan ta stöd av första linjens chef eller andra medarbetare vid behov eller när man har begått misstag.

Socialt stöd kan även vara ett medel för att inhämta information om socialsekreterarna och därmed agera utifrån den informationen. Första linjens chef kontrollerar och observerar sina socialsekreterare för att bilda en uppfattning om socialsekreterarnas mående och nuvarande situation. Intervjupersonen Kai presenterar denna beskrivning på följande sätt.

Jag tänker ju att det handlar om att vara där och fånga, att se. Det handlar ju att se att vi är mer än en sak. Förstå hur arbetet och privatlivet påverkar varandra. Vi har alla sårbarhetsfaktorer som påverkar oss olika mycket. Att kunna veta detta om sin personal (...) Det gäller socialsekreterarna. Att se när någon blir påverkad av något. Att ställa en kontrollfråga om hur är läget och hur blev det här för dig. Jag har medarbetare som har gått igenom förluster i sitt privatliv och då har man funnits här som medmänniska men också för att arbetsituationen kan bli påverkad under en period. (Kai)

Kais definition av socialt stöd går i linje med Lennér & Axelsons (2018) forskning om vid socialt stöd läggs tyngdpunkten på chefen att vara initiativtagande och inleda stödsamtal när medarbetaren visar tecken på besvär samt att chefen ska kunna ha god förmåga till kommunikation med sina medarbetare. Utifrån Goffman (2014) kan intervjupersonerna, som jag anser är *regissörerna*, kontrollera sitt *team*, socialsekreterarna, genom att de utvärderar de framträdanden som sker. Regissörens uppgift är att se till att teamets framträdanden följer manuskriptet (Ibid.). Kai observerar sina socialsekreterare och bildar en uppfattning om hur de mår och genom sitt sociala stöd till dem kan Kai göra att socialsekreterarna hamnar i den *bakre regionen* där socialsekreterarna då kan uppvisa känslouttryck som de vanligtvis inte kan uppvisa i den *främre regionen*. Det sociala stödet till socialsekreterarna kan förstås som ett sätt för socialsekreterarna att inta den *bakre regionen* som möjliggör för uttryck som kännetecknas av den *bakre regionen*. Det sociala stödet från första linjens chef formas och ges till socialsekreterarna när de befinner sig i den *bakre regionen*. Med andra ord kan första linjens chef se till att socialsekreterarna får förutsättningar och utrymme för att uppvisa känslouttryck vid sidan om det vardagliga arbetet. På så sätt kan det sociala stödet förstås och som kan fungera som ett medel för att dels observera och leta efter olägenheter i en arbetsgrupp, dels för att ge möjlighet till den individ eller individer som erfar olägenheter.

I intervjumaterialet framkommer frekvent att tillämpningen av det sociala stödet är mångsidigt och unikt för varje individ det tillämpas på. Det sociala stödet går inte att applicera på en annan individ utan att individualisera det och för att göra det krävs en noggrann dialog mellan första linjens chef och socialsekreteraren. Intervjupersonen Hera understryker det sociala stödets tillämpning på följande sätt.

Man kan tillsammans komma fram till vad den enskilde medarbetaren behöver. Det går inte att applicera samma sak på alla medarbetare. De är olika rustade och är unika. De har olika erfarenheter. Så den som behöver kan gå till företagshälsovården efter en viss händelse kanske någon annan inte alls behöver. Det är viktigt att man fångar medarbetaren i det hen behöver. (Hera)

Denna redogörelse av det sociala stödets tillämpning hänger ihop med första linjens chefers ansvar över sin personal där första linjens chefers ansvar är att se till att noggranna dialoger förs med medarbetarna om arbetssituationen och att första linjens chef ska vara lyhörd och kunna lyssna för att fatta rättvisa beslut som gynnar medarbetaren (Karlton et al 2022). Detta kan citat förstås genom att första linjens chef i interaktion med socialsekreteraren är mottagare för de intryck, det vill säga fakta, som socialsekreteraren överför till första linjens chef. När en interaktion sker mellan individer är det oftast den ena individen som överför information och den individen som tar emot informationen vill lämpligen ha så mycket information om situationen som möjligt för att kunna interagera tillbaka. Det är dock svårt för den mottagande individen att få fullständig information från den andra individen och detta leder till att mottagaren behöver oftast tolka yttre tecken som kroppsspråk och gester för att förstå interaktionen i sin helhet (Goffman 2014). På samma sätt vill första linjens chef att socialsekreteraren delar med sig all fakta av situationen, exempelvis vad behovet är så att första linjens chef kan börja arbeta med detta behov. Det kan vara verbal kommunikation men även gester. Första linjens chef måste därmed tolka det som socialsekreteraren uppger i den *bakre regionen* där interaktionen sker för att det ska bli tydligt vad som är behovet som kan ge upphov till tillämpningen av det sociala stödet. I den *bakre regionen* kan socialsekreteraren ta hjälp av första linjens chef som är regissören för pjäsen. Här kan socialsekreteraren uttrycka sig utan att publiken tar del av interaktionen.

Platsen och miljön har betydelse för tillämpningen av socialt stöd. När det uppstår ett behov av att prata om något icke arbetsrelaterat det vill säga något kring privatlivet, blir det märkbart att första linjens chef måste avgöra om diskussionsämnet kan behandlas på scenen eller bakom scenen (Goffman 2014). Flera intervjupersoner belyser att det som inte är arbetsrelaterat kan man prata om på det egna kontoret och därmed skilja från resten av gruppen. Intervjuperson Kai resonerar enligt följande.

Jag skulle aldrig prata med en handläggare i fikarummet om saker som är privata för den personen. Sedan kan man prata om ett ärende eller mer arbetsrelaterat under fikat, också om man är flera stycken såklart(...)Att ha tid och avskildhet påverkar absolut. (Kai)

Det är tydligt att första linjens chefer måste bedöma vad som kan pratas i enrum eller i grupp och denna bedömning kretsar kring att skilja vad som är arbetsrelaterat eller inte. Karlton et al (2022) påpekar att en av första linjens chefers viktigaste uppgifter är att de ska vara medvetna om det som sker dagligen på arbetet genom att vara närvarande. Detta grundar sig i att första linjens chef har ett personalansvar som just utmärker dessa chefer till första linjen (Ibid.).

Att första linjens chefers tillämpning av socialt stöd kan regleras utifrån platsen kan även förstås utifrån att vissa aspekter inom socialt stöd tydligt kan påvisa att det finns både en främre och en bakre region på arbetsplatsen enligt Goffman (2014). Den främre regionen utgör den platsen där aktörerna utför sina framträdanden inför publiken. Den främre regionen utmärker sig även av att det är den platsen där aktörerna undertrycker de uttryck eller känslor som de inte kan visa upp framför publiken. Dessa uttryck och känslor kan uppvisas i den bakre regionen, platsen bakom kulisserna (Ibid.). I citatet av intervjuperson Kai kan Goffmans begrepp tillämpas för att få en djupare förståelse av "scenen" och de olika regionerna på intervjupersonens arbetsplats. Den främre regionen går att likställa med den miljö och plats där socialsekreterarna och första linjens chef framträder. Den bakre regionen utgör då den plats som resten av publiken inte har tillgång till och i detta fall blir det första linjens kontor. Här behöver socialsekreteraren inte uppträda på scenen utan kan ta av sina masker och uppvisa känslor inför första linjens chef som hen inte hade kunnat uppvisa om det hade varit inför publiken. Första linjens chef kan nu ge ett socialt stöd som inte hade varit möjligt i den främre regionen. I detta fall blir det att hantera något som rör det privata livet.

Utöver att platsen har betydelse för socialt stöd har även ledarskapet betydelse för att första linjens chef ska kunna identifiera situationer där socialt stöd kan behövas. Första linjens chef baserar sitt tillvägagångssätt på de uttryck som socialsekreterarna visar för att avgöra om ett socialt stöd behövs eller inte. Därefter kan de med sitt ledarskap bemöta socialsekreterarnas uttryck för att ha dialog om hur man antingen ska ändra eller förbättra en viss situation. Intervjuperson Iris benämner detta för "att läsa in folk" och hon förklarar det på följande sätt.

Det kan vara olika sätt och då tänker jag att det har vuxit sig fram med att alla känner varandra. Jag kan se att vissa har vuxit sig obekväma. I min sektion är det vissa som tar större plats, en liten klick som tycker någonting och ofta har något att säga. Vissa har varit öppna med mig och som tycker att det är svårt att ta plats i gruppen där jag försöker uppmuntra dem att komma fram. Samtidigt har jag varit väldigt tydlig och öppen med de som är extroverta att de faktiskt måste dämpa sig ibland. Det är klart att de har goda idéer men ibland behöver de vänta in för de är snabba med att svara. Det är väldigt mycket att man får läsa in folk. (Iris)

Första linjens chefers förmåga till att hantera arbetsgruppen och dess behov förutsätter en god kommunikationsförmåga för att nå samtliga medarbetare i arbetsgruppen (Lennéer-Axelsson 2018; Tangen & Conrad 2009). I empirin framkommer tydliga sekvenser som citatet av intervjuperson Iris där första linjens chef bemöter och mottar mycket intryck som behöver tolkas för att bland annat avgöra om det finns ett behov av socialt stöd. Det är även uppenbart att de intryck som första linjens chef får inte alltid handlar om behovet av socialt stöd. Här förblir ledarskapet hos första linjens chef avgörande för att dessa intryck ska sorteras och regleras. Utifrån Goffmans teoretiska begrepp (2014) kan ovannämnda citat förstås utifrån att socialsekreterarna tillsammans med första linjens chef utgör ett *team* där första linjens chef är teamets *regissör*. Det som karaktäriserar en *regissör* är den individ i en grupp som har rätten att kontrollera och reglera teamet och utvärderar teamets framträdanden (Ibid.). Första linjens chef kan kontrollera sina socialsekreterare och reglera deras framträdande, alltså hur de uppträder. I detta fall använder första linjens chef sin position och ledarskap för att "läsa in folk" och att de som tar mer plats än de andra "måste dämpa sig ibland". Detta förhållningssätt är nödvändigt och banar väg för en tillämpning av socialt stöd till det behov som kan framkomma i arbetsgruppen.

Balansgången i det emotionella stödet

Flera intervjupersoner lyfter det emotionella stödet som en viktig aspekt av socialt stöd och i empirin är det samstämmigt i hur man ska bemöta en orolig eller otrygg socialsekreterare. Förutom förmågan att lyssna på vad socialsekreteraren väljer att lyfta krävs delvis ett utredningsarbete kopplat till socialt stöd från första linjens chef för att komma underfund med vad som är orsaken till att socialsekreteraren är orolig eller otrygg i sitt arbete samt vad behovet är. Intervjupersonen Tintin förklarar detta förhållningssätt enligt följande.

Jag tror att det viktigaste är att lyssna. Det är jätteviktigt för att alla har ju olika grad av oro för olika saker. Till exempel jag kan säga: jag är inte orolig för detta men den personen som sitter mitt emot mig kanske tycker att det här är jätteläskigt och jätteobehagligt. Därför måste jag förhålla mig till detta och trygga den personen. Hur gör vi då för att det här ska bli bra för dig? Jag kan inte säga; ja men det där är ingenting och det ska du inte oroa dig för! Asså det funkar ju inte. Då negligerar man den personen. (...) Sen brukar det inte vara så enkelt att personalen säger vad de vill ha av mig så jag får ändå luska ut det. (Tintin)

Första linjens chefer bemöter socialsekreterarnas oro och otrygghet genom att först lyssna, utreda och analysera det som framkommer i dialog med socialsekreteraren. Detta "förarbete" krävs för att första linjens chef ska kunna ge emotionellt stöd på ett sätt som är effektivt. I citatet av intervjupersonen Tintin kan man på ett tydligt sätt få en bild av detta förarbete som första linjens chef utför. Första linjens chefer bör först lyssna för att "alla har ju olika grad av oro för olika saker" och sedan är det viktigt att ta bekräfta det som sägs annars "negligerar man den personen". I empirin är det klart att det inte alltid är tydligt för första linjens chef vad oron består av och därmed behövs ett utredningsarbete för att "luska ut det" som Tintin uppger. Vikten av det emotionella stödet i form av att lyssna, bemöta oro och hjälpa en medarbetare som inte mår bra är väsentligt mellan chef och medarbetare (Pohl et al 2022; Hedin 2014; Hearn & Darvill 2017). Även här är det relevant att betrakta detta förarbete och dialog mellan första linjens chef och socialsekreteraren som en interaktion som pågår i *bakre regionen* där första linjens chef som är *regissören* reglerar det som har uppstått och har i syfte att hantera detta för att se till att socialsekreterarens framträdande blir effektivt som möjligt (Goffman 2014). Sett utifrån Goffmans teori blir det tydligt att första linjens chef använder sig av emotionellt stöd för att dels att behovet existerar från socialsekreterarens sida, dels för att se till att *framträdandet* och *manuskriptet* fortsätter pågå (Ibid.). Alltså agerar första linjens chef i första hand för att hjälpa socialsekreteraren som inte mår bra och för att se till att socialtjänstens arbete ska fortsätta löpa enligt rutin. På så sätt kan det sociala stödet från första linjens chefer till socialsekreterarna i första hand inte betraktas vara till för socialsekreterarna utan för att själva pjäsen ska fortsätta spelas på ett effektivt sätt. Därmed kan det sociala stödet snarare ses som stöd till själva organisationen än för den enskilde individen.

I empirin framkommer tydligt att det emotionella stödet utgörs av ett förhållningssätt där man som första linjens chef ska vara uppsökande och närvarande samt att första linjens chef även bör lägga tid åt sidan för att ge emotionellt stöd till socialsekreteraren som behöver det. Med andra ord påtalas ett engagerat och relationellt förhållningssätt från första linjens chef. Detta förhållningssätt lyfts av flera intervjupersoner och Melina förklarar det såhär.

Jag pratar mer om relationer och det är ju det jag tänker. Om jag har en relation till mina medarbetare så gör det att när jag går förbi på morgonen hälsar jag. Jag kan se direkt om någon inte mår bra. Det tänker jag att man har den emotionella. Jag frågar hur mår du, jag upplever att du inte mår så bra. Sen bokar vi in en tid och pratar om det. Där är min styrka, det emotionella stödet.. Jag har lätt för att se när någon inte mår bra, när grupper inte fungerar osv. Det emotionella innebär att jag hälsar varje morgon, kollar över hur folk har det. Där kan det också komma upp saker där de kan säga: nu har jag mått skitdåligt en längre tid. Jag plockar upp det i tid. Jag tänker att göra det i tid annars har man utbrända socialsekreterare det har man sett allt för mycket. (Melina)

Det emotionella stödet från första linjens chefer till socialsekreterarna byggs upp av ett förhållningssätt som innefattar nivåer av engagemang, förmågan att uppsöka socialsekreterarna och att förhållningssättet styrks av de rådande relationerna mellan första linjens chef och socialsekreterarna. På så sätt blir det emotionella stödet möjligt att erbjuda de socialsekreterarna som är i behov av stödet. Detta förhållningssätt går i linje med att det sociala stödet i sig förblir en kommunikativ åtgärd för att hjälpa och ge stöd till en annan individ (Hsu, Chen & Ting 2018). Relationen mellan första linjens chef och socialsekreteraren blir därmed avgörande för tillämpningen av det emotionella stödet. Om relationen är god underlättar det för första linjens chef att erbjuda ett emotionellt stöd. Dessa relationer kan förstås utifrån Scheffs (1990) sociala band. Förhållandet av dessa sociala band påverkar enligt Scheff allt mänskligt beteende. Det som förblir intressant här är inte att studera socialsekreterarens nivå av *differentiering* utan om vi lägger fokus på första linjens chef istället. Om första linjens chef har en god relation till sina socialsekreterare med både närhet och distans uppnås *optimal differentiering*. Eftersom relationerna mellan första linjens chef och socialsekreterarna kan se olika ut eftersom socialsekreterarna har olika behov krävs ett gediget arbete med att balansera närheten och distansen till socialsekreterarna. Första linjens chef måste uppsöka, interagera och upprätthålla relationer för att sedan göra en bedömning

om någon vidare åtgärd behöver tas vilket till exempel kan vara att ge emotionellt stöd när socialsekreterare inte mår bra. Scheff (1990) belyser att individer ständigt reviderar och utvärderar sina sociala band i interaktionen med varandra. Detta frambringar att första linjens chef har många relationer att förhålla sig till samt att dessa relationer måste utvärderas. Det är trots allt första linjens chefs ansvarsområde att se till och uppfylla medarbetarnas behov (Lennéer-Axelsson 2018; Hedin 2014; van Zwanenberg 2010; Pohl et al 2022; Karlton et al 2022; Hearn & Darvill 2017). I citatet ovan nämner Melina att "utbrända socialsekreterare" är det som hon har som arbetsuppgift att motverka och att det emotionella stödet kan bli verktyget mot just "utbrända socialsekreterare". Utöver att Melina lyfter det emotionella stödet som verktyg lyfter hon även att det finns en tidsaspekt som hon behöver förhålla sig till när hon behöver vara ett emotionellt stöd till sina socialsekreterare. Ju snabbare hon uppsöker, interagerar och avsätter tid för att ta itu med socialsekreterarens behov kan hon undvika att denna socialsekreterare riskerar att må sämre och bli utbränd. Detta belyser tydligt styrkan i det emotionella stödet som kan erbjudas för att motverka psykisk ohälsa i form av oro och otrygghet (Goldsmith 2014). Det sociala stödet har förmågan att motverka psykisk ohälsa och främjar en förbättrad återhämtning från just psykisk ohälsa (Ibid.).

Flera intervjupersoner lyfter att det sociala arbetet som socialsekreterare utför leder till att socialsekreterarna utvecklar ett stort behov av ett emotionellt stöd som inte avtar. Jag har tidigare konstaterat att första linjens chefer behöver utreda vad socialsekreteraren är i behov av i en given situation. Som första linjens chef behöver behovet av emotionellt stöd bedömas och sedan behöver första linjens chef i sitt förhållningssätt avgöra om det emotionella stödet är tillräckligt eller inte alternativt om någon annan form av stöd hade varit bättre. Intervjuperson Lotta påpekar detta genom att visa att man behöver ha en gräns för vad det kan pratas om och om det är arbetsrelaterat eller inte.

Vi har ett arbete där det finns ett outtömligt behov av emotionellt stöd. Det är många svåra situationer, jobbiga möten. Min upplevelse är att många behöver emotionellt stöd väldigt mycket. Ibland kan jag få höra att jag kan dalta, att jag är för snäll. Men samtidigt har man ett jobb och ett uppdrag. Men man kan inte heller prata om allting hela tiden, man får ta ställning till om det är ett forum för att prata om vissa saker. Hur mycket av det är privat och hur mycket är arbetsrelaterat? Behövs extra handledning här? Det är väl en komplikation att det kan finnas ett outtömligt behov av det emotionella stödet kan jag nog säga. (Lotta)

Att behovet av det emotionella stödet upplevs som "outtömligt" leder till att första linjens chefers emotionella stöd i sin tur blir otillräckligt. Det emotionella stödet ges av första linjens chef som verktyg för att bemöta socialsekreterarnas oro eller annan form av illabefinnande. När detta stöd inte räcker till på grund av socialsekreterarnas arbete sker en gränsdragning från första linjens chef som måste ta ställning till om socialsekreteraren i fråga är i behov av ytterligare stöd utöver det emotionella stödet som erbjuds. Detta ställningstagande kan likställas en balansgång som första linjens chefer ta ställning till för att bedöma om det emotionella stödet är tillräckligt eller om något annat behövs. Denna balansgång går att studeras ur Scheffs (1990) som tydligt påpekar att en individ balanserar att vara nära sin grupp eller inte vilket kallas *differentiering*. På liknande sätt balanserar första linjens chef att distansera sig från socialsekreteraren för att det stöd som hen erbjuder kanske är otillräckligt. Om socialsekreterarnas "outtömliga" behov av emotionellt stöd är oföränderligt kan första linjens chef känna att de befinner sig i en *underdifferentiering* vilket innebär att de inte kan tillgodose de behov som finns i gruppen (Scheff 1990). Intervjupersonen Lotta visar att hon gör en tolkning av det som framkommer, vare sig det är privat eller arbetsrelaterat samt om det finns behov av "extra handledning". Detta kan vara ett exempel på en åtgärd som första linjens chef vända sig till när hen känner sig *underdifferentierad*.

Distinktionen (som även berördes i förra stycket) mellan vad som anses tillhöra privatlivet och arbetslivet resonerar flertalet intervjupersoner återkommande om. Denna distinktion kopplas till när det emotionella stödet inte fungerar eller som inte leder till att socialsekreteraren återgår till sitt arbete med ett bättre välmående. Intervjupersonerna är tydliga med att det emotionella stödet bör och kan endast ges för socialsekreterarna på kort sikt och när det inte fungerar måste första linjens chefer frångå det emotionella stödet till att lyfta andra ansvarsområden i arbetet. Intervjuperson Kai understryker det såhär.

Man kan vara ett emotionellt stöd i stunden men det kan även krocka med arbetsledaruppdraget. Vi kan inte ta hur mycket hänsyn för folks privata situationer som helst. Vi är fortfarande här och får en lön för att göra ett arbete. Absolut under en period gå på halvfart några dagar eller vecka, beroende på vad som har hänt såklart. Men vi har också ett jobb och ett kärnuppdrag som behöver skötas och fungera. Där kan det vara en balansgång tänker jag. (Kai)

Komplikationen med det emotionella stödet uppfattas vara en sammanstötning av en socialsekreterares stora behov av stödet och när den inte räcker till långsiktigt. Det gör att första linjens chef har i uppgift att förmedla detta till socialsekreteraren och försöka hitta en annan lösning. En annan utgångspunkt är att studera denna sekvens utifrån Goffmans (2014) teori genom att återigen betrakta första linjens chef som *regissören* i ett *team* som driver ett intimt samarbete tillsammans med socialsekreterarna, deltagarna i teamet och medaktörer. Jag tolkar att när det emotionella stödet ges sker det i den *bakre regionen* eftersom publiken inte har tillgång till vad som sker. I den bakre regionen sker inget framträdande på scenen eftersom här använder första linjens chef och socialsekreteraren olika verktyg för att förbättra sina framträdanden när socialsekreterarna ska uppträda i den *främre regionen*. Dock kan den sammanstötning som nämndes utifrån Kais citat tolkas som att regissören (första linjens chef) kontrollerar och utvärderar socialsekreterarens förmåga till att effektivt bidra till teamets framträdanden på scenen samt att manuskriptet (det sociala arbetet) efterföljs (Goffman 2014). Detta ger ett annat djup i förståelsen om att första linjens chef är ett stöd för att tillgodose verksamheten i sin helhet och att syftet med att hjälpa socialsekreteraren i slutändan handlar om att se till att verksamheten inte påverkas negativt. Detta sker genom att första linjens chefer gör gränsdragningar i vad som framkommer i möte med socialsekreteraren eftersom det finns "ett jobb och ett kärnuppdrag" som alla, inklusive första linjens chef, måste följa och jobba för.

Kraften i det värderande stödet

I empirimaterialet framkommer övergripande att intervjupersonerna tycker att det värderande stödet är betydelsefullt för deras arbete och relation till socialsekreterarna. Intervjupersonerna erbjuder ett värderande stöd till socialsekreterarna i form av positiv feedback. Det som verkligen utgör en ansträngning för intervjupersonerna är att det värderande stödet behöver anpassas för att få full effekt. Dessutom finns ett ändlöst behov av det värderande stödet. Intervjuperson Lotta formulerar det på följande sätt.

Jag försöker uppmärksamma på när de har gjort ett bra arbete, jag säger det. Jag säger det väldigt många gånger. Efter ett tufft ärende senast sa jag att de har gjort det bra, att jag är stolt som chef att jag har så proffsiga medarbetare. Att klienter kan få stöd på ett professionellt sätt och det gör mig glad. Jag uppskattar det mycket. Feedback är lite som socialt stöd i det här yrket, det tar aldrig slut (skratt).

Man hinner inte eftersom jag har en stor grupp med högt antal medarbetare. Jag får nästan påminna mig själv så att det blir mekaniskt för jag har så mycket annat att tänka på så ibland glömmar man bort det. Sedan försöker jag skriva feedback så långt det går att det blir personligt "det här var bra skrivet". Jag försöker konkretisera och skriva personliga feedback. (Lotta)

Första linjens chefers förmåga till att ge det värderande stödet på ett fullkomligt sätt hänger inte bara ihop med deras personliga förmågor utan även om det finns utrymme och tid för att det ska vara möjligt. Första linjens chefers arbetsförhållanden och flera ansvarsområden medför oftast att de har svårt att uppfylla samtliga behov inom arbetet. Det är problematiskt för första linjens chefer att kunna bemöta alla känslor och intryck som kan framkomma under arbetet (Hedin 2014). Feedback från chefen är viktigt och driver medarbetare till att utvecklas i sina arbeten (Gard 2014). Lotta lyfter flera nyanser av det värderande stödet. Det första är hur viktigt det är i det vardagliga arbetet och att Lotta understryker att hon "säger det väldigt många gånger" visar att det värderande stödet är kontinuerligt och går i linje med själva behovet som är ändlöst vilket Lotta beskriver att "det tar aldrig slut". Det värderande stödet betraktas därmed matcha behovet av det värderande stödet likt en cirkel utan slut. Lotta lyfter även att eftersom hennes arbete är krävande kan det medföra att hon glömmar ge det värderande stödet. Att Lotta belyser att feedbacken till medarbetare bör vara konkret och personlig lyfts av Hearn & Darvill (2017) som menar att budskapet från chefen alltid bör vara genomtänkt och personligt genom att feedback individualiseras. Att Lotta påpekar att det värderande stödet bör komma "mekaniskt" eftersom hon kan glömma belyser återigen vikten av det värderande stödet. Genom modellen *deference-motion* kan det värderande stödet från första linjens chef förstås som en kontinuerlig händelsekedja där chefen delar ut abstrakta belöningar när socialsekreterarna agerar på ett sätt som gör första linjens chef nöjd. Detta framkallar och styrker emotionen *stolthet* hos socialsekreterarna samt även att de sociala banden förbättras. Första linjens chef delar ut dessa abstrakta belöningar som kan vara muntlig feedback till vissa handlingar som socialsekreterare gör som värdesätts och som man vill se återupprepas. Detta innebär grunden för ett *socialt inflytande* från första linjens chef till socialsekreterarna där hen kan kontrollera och begränsa deras handlingar (Scheff 1990). Enligt dessa teoretiska begrepp kan första linjens chef genom det värderande stödet styra socialsekreterarnas handlingar vilket egentligen innebär det vardagliga arbetet och relationerna till varandra. Eftersom det värderande stödet kan betraktas som metod för att

styra handlingar erhåller första linjens chefer ett verbalt och abstrakt maktmedel i sin verktygslåda.

Det värderande stödet från första linjens chef baseras främst på information från sekundära källor vilket innebär den andrahandsinformation som första linjens chef tar del av. Flera intervjupersoner lyfter att i det vardagliga arbetet som första linjens chef ser man inte socialsekreterarnas arbete när de till exempel träffar klienter eller sitter i andra möten. Det värderande stödet ges utifrån vad första linjens chef hör om socialsekreterarna men även utifrån det som de inte hör. Intervjuperson Aisha understryker detta på följande sätt.

Det är ju såklart svårt, jag är inte med de i möten. Som första linjens chef får man ju gå på andrahandsinfo. Jag kan ha en känsla men jag vet inte riktigt hur de utför alla sina arbetsuppgifter. I medarbetarsamtal som är en gång om året med varje medarbetare är det värderande stödet mycket synligt. Alla är mer eller mindre missnöjda efter sin nya lön, men att mäta alla moment hur bra man är är svårt. Det är det som är bekymret med lönesättande samtal eftersom det känns som att jag har en känsla om att den personen är såhär men det jag kan säga är det konkreta jag ser. Hur de skriver osv. Men det är svårt att inte vara med när de bemöter klienter till exempel. (Aisha)

Intervjupersonen Aisha beskriver ett dilemma som hon ställs inför i sitt arbete som första linjens chef vilket i sin tur påverkar relationen till sina medarbetare. Det är komplext att ge ett värderande stöd utifrån sekundära källor eftersom första linjens chef sällan har andra källor tillgängliga. Intervjupersonen Aisha lyfter medarbetarsamtalet och det skriftliga arbetet som socialsekreterarna utför eftersom då kan hon se "hur de skriver". I sekvens med citat från intervjupersonen Lotta konstaterade jag att det värderande stödet kan betraktas som ett maktmedel för att styra och begränsa handlingar utifrån Scheffs (1990) modell *deference-motion*. Det som förblir talande i Aishas citat är att detta maktmedel blir svårt att genomföra om det värderande stödet som ges är baserat på en sekundärkälla som senare visar sig inte stämma. Det kan påverka relationen mellan första linjens chef och socialsekreteraren. Denna poäng krockar med att intervjuperson Lotta i förra sekvensen hävdade att hon ger feedback så mycket som hon kan. Det förutsätter en tillit från första linjens chef till de sekundärkällor som görs tillgängliga för dem. Därmed betraktas första linjens chefs tillämpning av det värderande stödet på ett godtyckligt sätt eftersom första linjens chef vill tro

på de sekundära källorna som blir tillgängliga för dem. Dessutom förblir det värderande stödets tillämpning knutet till första linjens chefers bedömning av dessa sekundära källor.

Flera intervjupersoner konstaterar att negativ feedback inte bör ges till socialsekreterarna i skrift utan bör istället ges muntligt. Det svåra med feedback skrift är att socialsekreterarna kan tolka den givna feedbacken på ett annat sätt än vad som första linjens chef har tänkt sig. Intervjupersonen Hera förklarar detta på följande sätt.

När jag ger feedback i skrift, tex i mejl behöver jag alltid fundera vad som står och om det kan misstolkas. Oftast ger jag positiv feedback i skrift för det är något jag kan skicka men handlar det om feedback av negativ karaktär är det inte lämpligt i skrift och det är mer lämpligt muntligt. Det handlar om att hitta rätt kanal med vad som behövs. (Hera)

Denna redogörelse visar ett tankearbete som första linjens chefer måste utföra innan de ger feedback i skrift. Det som är intressant är att endast "feedback av negativ karaktär" kan misstolkas på ett annat sätt än vad som var tänkt. Intervjupersonen Hera gör en skillnad mellan positiv och negativ feedback där positiv feedback utan bekymmer kan förmedlas i skrift. Det som behövs är "att hitta rätt kanal" enligt Hera. Utifrån Goffman (2014) kan detta tolkas som att tanken bakom att inte ge negativ feedback i skrift är, förutom att det kan misstolkas, att även publiken kan ta del av det. Eftersom negativ feedback också kan betraktas som en uppgift som *regissören* i ett *team* kan utföra är det även lämpligt att det sker i den *bakre regionen*. Negativ feedback i skrift kan riskera att hamna i den *främre regionen* som publiken tar del av. Det utgör inget bekymmer i sig men det kan föranleda att resten av aktörerna på scenen antingen börjar anpassa sina framträdanden enligt samma negativa feedback eller att den aktören som har mottagit den negativa feedbacken kan tolkas sabotera *teamets framträdanden* (Ibid.).

Sammanfattning av kapitlet "Socialt stöd, ett mångfacetterat fenomen"

Studiens intervjupersoner kopplar socialt stöd till trygghet, öppenhet och ett tillåtande klimat. Socialt stöd innebär även ett särskilt förhållningssätt som första linjens chef använder sig av för att först nå socialsekreterarna och för att sedan erbjuda det sociala stödet. Detta är möjligt genom att dels ha god självkänedom som chef och dels genom att observera och läsa av

sina socialsekreterare för att se om det finns behov av socialt stöd. Tillämpningen av det sociala stödet är mångsidigt och måste anpassas för varje individ eftersom behoven skiljer sig från den ena individen till den andra. Dessutom beror tillämpningen av det sociala stödet på platsen och miljön man befinner sig. När behovet av det sociala stödet grundar sig i något som är relaterat till det privata livet ser första linjens chef till att andra inte får ta del av samtalet. Då sker samtalet i *den bakre regionen* eftersom publiken ej får ta del av samtalet (Goffman 2014). Första linjens chef agerar som regissör i sitt team för att skapa förutsättningar som ser till att teamets framträdande förblir effektivt och att teamets medlemmar utvärderas (Ibid.).

Det emotionella stödet byggs upp av ett liknande förhållningssätt som bland annat innebär att första linjens chefer bör lyssna, vara närvarande och uppsöka sina socialsekreterare för att möta deras behov av emotionellt stöd. Därefter utför första linjens chef ett utredningsarbete kring vad det är som behövs för socialsekreteraren i fråga. Detta förhållningssätt genomsyras av vikten av goda relationer mellan första linjens chef och socialsekreterarna. Däremot kan det emotionella stödet vara otillräcklig för socialsekreterarna eftersom de har ett stort behov av emotionellt stöd utifrån deras vardagliga arbete. Därmed gör första linjens chefer gränsdragningar i hur långt det emotionella stödet ska bestå och i vad som är arbetsrelaterat eller inte. När det emotionella stödet inte leder till en långsiktig lösning behöver första linjens chef avgöra om en annan form av stöd ska övervägas. Utifrån Scheff (1990) och Goffman (2014) går det att hävda att första linjens chef dels kan befinna sig i en *underdifferentiering* där en distansering är behövlig för att visa att det emotionella stödet inte längre hjälper och dels som *regissör* i ett *team* alltid se till att teamets *framträdanden* ej berörs av det som *teammedlemmarna* lyfter i *den bakre regionen*. Socialt stöd ges för organisationens bästa för att *framträdandena* och *pjäsen* ska fortsätta. När det sociala stödet inte är ett tillräckligt stöd för socialsekreterare kopplas andra insatser in som till exempel företagshälsovården rekommenderas som en åtgärd. I Goffmans termer tolkas att om en socialsekreterare inte kan spela sin *roll* enligt manus får socialsekreteraren inte uppträda på scenen mer och därmed avlägsnas från scenen i form av sjukskrivning. Därmed är socialt stöd och framförallt emotionellt stöd ett stöd för att se till att framträdandet på scenen är effektivt och följer manus.

Det värderande stödet är en avancerad aspekt av det sociala stödet eftersom det kan användas för att styra och begränsa handlingar hos socialsekreterarna i enlighet med *deference-emotion* modellen (Scheff 1990). Likt det emotionella stödet finns ett oändligt behov av det värderande

stödet från socialsekreterarna i sitt arbete. Dessutom görs en skillnad inom det värderande stödet gällande positiv och negativ feedback. Negativa feedback ges helst i den *bakre regionen* för att publiken inte ska ta del av den eftersom det kan finnas risk att den kan reglera och förändra *teamets framträdanden* men även utsätta den enskilde aktören i teamet (socialsekreteraren) som har mottagit den negativa feedbacken (Goffman 2014).

Socialt stöd och arbetsmiljö

Ohållbar arbetsmiljö

I empirimaterialet framgår att samtliga intervjupersoner definierar ohållbar arbetsmiljö som tecken på bristande chefsnärvaro, hög arbetsbelastning, oförutsägbarhet i arbetsdagen, otydliga arbetsuppgifter, bristfälliga relationer inom arbetsgruppen, dålig löneutveckling, låg trivsel och konflikter mellan medarbetare. Det är med andra ord flera faktorer som bidrar till en ohållbar och bristande arbetsmiljö. Intervjuperson Lotta beskriver bristande arbetsmiljö på följande sätt.

Om man inte trivs på sin arbetsplats utifrån att det saknas något, rutiner, sammanhang, oförutsägbart, otydliga arbetsuppgifter, att man inte trivs eller dålig stämning, mycket stress och hög arbetsbelastning, att man har dålig löneutveckling mm. Det är bristande arbetsmiljö. (Lotta)

Intervjupersonerna lyfter även fram socialt stöd som en lösning för att motverka en ohållbar arbetsmiljö. Det är en av faktorerna till en god arbetsmiljö för att en god arbetsmiljö har i sin tur flera positiva punkter. Intervjupersonen Aisha formulerar det på följande sätt.

En god arbetsmiljö har en stor betydelse. Känner man att man har ett socialt stöd från chef och kollegor gör det mycket för arbetsmiljön. Folk stannar på det här jobbet för de trivs i arbetsgruppen, gillar jobbet med klienterna. Utifrån hur arbetsbelastning ser ut måste man nog trivas i arbetsgruppen, annars är det inte värt det. Nyckeln till en trivsam arbetsgrupp är genom arbetsmiljön, det är en jätteviktig del. (Aisha)

Intervjupersonen Aisha påpekar att socialt stöd har en stor bidragande faktor till en god arbetsmiljö och hon lyfter även att god trivsel i en arbetsgrupp kan uppnås "genom arbetsmiljön". Jag tolkar det som att socialt stöd bidrar till en god arbetsmiljö som i sin tur skapar känsla av trivsel. Socialt stöd har en reell påverkan på medarbetarnas arbetssituation samt bidrar till förbättrad hälsa och motverkar stress (Goldsmith 2004; Tangen & Conrad 2009; Welander, Astvik & Hellgren 2017; Blanch 2016). Det sociala stödet med dess aspekter förblir en lösning som första linjens chef kan använda för att förbättra arbetsmiljön.

Det informativa stödet

I empirimaterialet framgår att det informativa stödet från första linjens chef till socialsekreterarna bygger på valfrihet och frivillighet. Första linjens chef inhämtar socialsekreterarnas åsikt om en lösning för en situation och kan i sin tur lägga fram förslag på hur man ska förbättra arbetsmiljön för socialsekreteraren. Intervjuperson Iris berättar om det informativa stödet på följande sätt.

Det kan ju vara just det här att något har hänt på deras tjänster. Vi hade något ärende med en klient som gick bort plötsligt och hastigt. Då tänkte jag "Vad kan jag ge för stöd i denna situation?" Att försöka få handläggarna att uttrycka vilket behov de har och att det inte är jag som påstår att de har varit med om något och att jag skulle göra det som en systematisk process. Har du en egen psykolog som du pratar med så gör det så behöver jag inte koppla in företagshälsovården för då blir det kaka på kaka. Man kan ha en dialog kring vad man behöver. Det är viktigt att allting är frivilligt. Du ska prata om vilket stöd som du behöver men det är viktigt att informera vilket stöd jag som chef kan erbjuda. (Iris)

Intervjuperson Iris berättar att hon försöker "få handläggarna att uttrycka vilket behov de har" för underlätta för henne vilka råd eller förslag hon kan ge för att hjälpa socialsekreterarna samt för att förbättra arbetsmiljön. Vägen till en förbättrad arbetssituation för medarbetare inleds med att chefen väljer att bemöta den oro som uppstår på en arbetsplats (Hearn & Darvill 2017). Iris har i den situationen som hon beskriver identifierat att socialsekreterarna kan ha påverkats av att en klient har gått bort och hon inleder sitt informativa stöd genom att ta reda på vilka behov det finns bland socialsekreterarna. Iris är även noga med att inte tillskriva sina socialsekreterare känslor utan är tydlig med att det är

socialsekreterarna som får uttrycka sig. Företagshälsovården presenteras av Iris som ett förslag inom ramen för det informativa stödet. Det informativa stödet innebär därmed ett stöd där socialsekreterarna är bidragande aktörer och att första linjens chef inte har samma tillvägagångssätt som hen kan ha när det handlar om ett emotionellt stöd. Första linjens chef har en längre distans till socialsekreterarna när det informativa stödet ges, jämfört med det emotionella stödet eftersom socialsekreteraren erhåller tidigt i stödet. En självbestämmanderätt för vad som kan hända. Det är möjligt att den valfrihet och frivillighet som ges av första linjens chef även beror på att det är individuellt kring vad man vill göra för att bidra till en förbättrad arbetsmiljö. Socialsekreterarna kan välja olika åtgärder för att förbättra arbetsmiljön och de väljer själva att presentera sina förslag till åtgärder om de vill. På grund av detta använder sig Iris av detta förhållningssätt där hon förespråkar valfrihet och frivillighet när hon använder sig av det informativa stödet.

Det informativa stödet från första linjens chef blir som tydligast när socialsekreterarna får ta del av chefens erfarenhet som vägledning i hur man ska gå tillväga i ett visst ärende. Beroende på första linjens chefs erfarenheter inom fältet kan det informativa stödet utgöra ett gott stöd, trygghet samt förbättra arbetsmiljön för socialsekreterarna. Intervjuperson Aisha lyfter detta på följande sätt.

Det handlar ju om att dela med sig av sina erfarenheter inom socialt arbete. Drar de ett ärende kan jag leverera bedömningar och måste fatta vissa beslut. Det kan vara avlastande om jag leder gruppen i en riktning i ett ärende, om man ska placera eller inte. Då är det skönt att ha någon som säger, här har vi nått gränsen för ett omedelbart, nu kör vi, nu behöver det inte vara LVU men det är vissa sådana situationer. (Aisha)

De förmågor som kopplas till ledarskap som första linjens chefer besitter kan vara betydelsefulla för att stötta socialsekreterarna i arbetet. Intervjuperson Aisha lyfter både "erfarenheter inom socialt arbete" och "fatta vissa beslut" som viktiga byggstenar för att utföra det informativa stödet. I förra sekvensen med citatet från intervjuperson Iris lades fokus på valfrihet och frivillighet. I Aishas citat är det andra aspekter som möjliggör det informativa stödet. Att första linjens chefer använder sig av sina erfarenheter för att visa hur man ska gå tillväga hjälper socialsekreterarna att komma vidare i sina ärenden. Utifrån Scheffs (1990) teori kan detta förstås genom begreppet *differentiering* där första linjens chef, i förra citatet av

Iris, höll en distans till socialsekreterarna för att de skulle själv bestämma hur de vill lösa situationen. Första linjens chef hade en *underdifferentiering* men i denna sekvens med citatet från Aisha blir det tydligt att första linjens chef måste byta förhållningssätt och närma sig sina socialsekreterare för att uppnå en så kallad *överdifferentiering*, ett nytt begrepp jag filtrerar fram utifrån empirin som bidrag till Scheffs teori. Med *överdifferentiering* menas att vara nära gruppen och påverka de sociala banden som är kopplade till gruppen. Det kan liknas som motsatsen till termen *underdifferentiering* (Scheff 1990). Detta visar att första linjens chef måste kunna alternera sitt förhållningssätt när man ger det informativa stödet för att förbättra arbetsmiljön för socialsekreterarna. Första linjens chef leder gruppen med sin beslutsförmåga och erfarenheter genom att informera och utföra arbetsuppgifter med syfte om att lära.

Det informativa stödet från första linjens chef kan orsaka en annan effekt på socialsekreterarna vilket är att deras självständighet och egna beslutsförmåga kan hämmas om första linjens chef alltid kommer med adekvat information om hur man ska gå vidare i arbetet. Som *regissör* i en *pjäs* har första linjens chef den information och kunskap som möjliggör att *pjäsen* kan fortsätta spela (Goffman 2014). Detta lyfts av flera intervjupersoner och intervjuperson Aisha vill motverka denna utveckling. Aisha beskriver denna utveckling på följande sätt.

Det är lite därför jag försöker luta mig tillbaka och få gruppens input. För att förmedla att chefen inte alltid har rätt. Chefen har alltid bestämmanderätt men det handlar om att vara ödmjuk i att det är svårt att veta vad som är facit först i efterhand. Man ska liksom använda sig av varandra i gruppen för att minska chefens viktighet. Det är bara vissa lägen där chefen ska vara chefig. Annars tänker jag att chefens uppgift är att få till en grupp som är självständig och trygg och det blir man inte om man alltid vänder sig till chef och förste socialsekreterare för att få rätt svar. (Aisha)

Det informativa stödet förblir en aspekt av socialt stöd med både styrkor och svagheter där styrkan bland annat kan vara att socialsekreterarna blir vägleda i sitt arbete av första linjens chef. En svaghet enligt intervjuperson Aisha är att arbetsgruppen kan bli alltför beroende av första linjens chef och att gruppens självständighet minskar. Det ingår i första linjens chefs arbete att leda och bestämma över sina medarbetare för att se till att arbetet går vidare. Chefer ska kunna ta initiativ och driva arbetet framåt för att hjälpa medarbetarna särskilt när

arbetsmiljön är bristande (Gard 2014; Lennéer-Axelsson 2018). Tangen & Conrad understryker att för mycket socialt stöd kan leda till att självständigheten i en arbetsgrupp kan hämmas vilket kan leda till ett minskat ansvarstagande i arbetsgruppen (2009). Intervjuperson Aisha uppger att det endast är i vissa situationer som "chefen ska vara chefig" och hon har i syfte att skapa en självständig grupp av socialsekreterare som kan göra egna bedömningar. Alltså kan en hög grad av informativt stöd i kombination med en chef som inte är avvaktande för gruppens egna förslag leda till en grupp med minskad självständighet (Tangen & Conrad 2009). I förra sekvensen uppgav intervjuperson Aisha att första linjens chef måste kunna använda sig av sin erfarenhet och leda gruppen. Det blir tydligt att även det informativa stödet från första linjens chef omfattas av en balansgång; att kunna ingripa i arbetet som stöd men även veta när man ska avvakta och lyssna på gruppens förslag. Denna balansgång sätter stora krav på första linjens chefs förmåga att kunna veta när det passar att ingripa i det vardagliga arbetet och när det är bättre att lyssna på socialsekreterarna. Första linjens chef strävar att uppnå en *optimal differentiering* med balanserade nivåer av närhet och distans till socialsekreterarna när det gäller tillämpningen av det informativa stödet (Scheff 1990). Ju mer första linjens chef lyssnar på "gruppens input" desto mer kan socialsekreterarna utvecklas i sin roll och enligt denna logik kan det även innebära att behovet av det informativa stödet kan minska utifrån att socialsekreterarna utvecklas, ökar självständigheten i arbetet och blir erfarna. Ett stort beroende av första linjens chef kan bidra till en försämrad arbetsmiljö i de fall när chefen inte är närvarande och inte kan bistå med sitt informativa stöd. För en god arbetsmiljö är alltså ett balanserat informativt stöd från första linjens chef gynnsamt. Dock kan ett balanserat informativt stöd från första linjens chef utifrån Goffman (2014) förstås som att första linjens chef är *regissören av pjäsen* och det ingår i regissörens uppgift att se till att pjäsen fortlöper där publikens förväntningar uppfylls. Det ingår även i regissörens uppgift att se till att *teamets* samarbete fungerar smidigt. Med andra ord förutsätts även regissören att veta när framträdandet behöver regleras eller om teamet utan regissörens påverkan kan förfina framträdandet på scenen. Enligt Scheff (1990) behövs en balanserad nivå av första linjens chefs ingripande i det informativa stödet, medan enligt Goffman (2014) är första linjens chefs regissör för pjäsen och förväntas leda aktörerna på scenen för att pjäsen ska fortsätta spela.

Påtagligt stöd

I empirimaterialet framgår att ett påtagligt stöd från första linjens chefer sker i olika former som bland annat att avlasta socialsekreterarna från sina arbetsuppgifter när arbetsbelastningen är hög eller om något annat av akut karaktär som inträffar påverkar socialsekreteraren, till exempel ett omhändertagande enligt LVU. I en ohållbar arbetsmiljö kan chefer göra förändringar i medarbetarnas arbetssituation som hjälper medarbetarna när det finns höga krav i arbetet (Lennéer-Axelsson 2018; Gard 2014; Welander, Astvik och Hellgren 2017). Dock kan det påtagliga stödet från första linjens chef behöva övervägas innan det kan ges eftersom det inte alltid är lösningen att avlasta socialsekreteraren för att hjälpa denna fullt ut. Intervjuperson Lotta ger ett exempel och formulerar det på följande sätt.

Om en socialsekreterare säger att det är obehagligt att prata med en viss klient är inte första steget att avlasta de, man måste även ha en dialog om varför det är så för det ingår i arbetet att träffa obehagliga klienter. Nu är jag kanske hård men man kan inte ta bort arbetsuppgifter hela tiden heller. Det är ett problem om du är rädd för dina klienter. Då får man prata om hur man ska trygga dig så att du får en långsiktig lösning så att du kan träffa alla klienter. Om det är övervägt att det behövs ett påtagligt stöd brukar jag vara generös och erbjuda en del. (Lotta)

Intervjuperson Lotta lyfter det praktiska stödet som ett viktigt hjälpmedel där hon använder sin roll som första linjens chef för att förbättra en socialsekreterares arbetssituation men Lotta sätter krav för att det praktiska stödet ska kunna ges. Likt det informativa stödet kan även för mycket av det praktiska stödet ge bakslag i form av *underdifferentiering*, det vill säga att socialsekreteraren inte uppfyller de behov som finns i gruppen, i detta fall arbetsgruppen och dess arbetsuppgifter (Scheff 1990). Lotta beskriver i sitt givna exempel att istället för ett påtagligt stöd behövs snarare en känsla av trygghet som i sin tur kan medföra att Lotta inte behöver ge ett påtagligt stöd. Detta leder i sin tur till att socialsekreterarna utför sina arbetsuppgifter och att socialtjänstens arbete fortskrider enligt rutin. Lottas citat tolkas även som att det är förväntat av första linjens chef att socialsekreterarna ska kunna träffa obehagliga klienter och ändå utföra sina arbetsuppgifter. Detta skapar en generalisering och en bild av en ideal socialsekreterare. Utifrån Goffman (2014) kan detta förstås som att *regissören* regisserar teamets framträdanden så att de lever upp till publikens förväntningar och publiken

i detta fall kan vara högre chefer som första linjens chefer rapporterar till. Om bilden av en idealisk socialsekreterare målas upp av första linjens chef kan det leda till att socialsekreterarna i en grupp börjar eftersträva detta ideal genom att vidareutveckla och slipa sina framträdanden när de befinner sig i *bakre regionen* (Ibid.).

När det påtagliga stödet från första linjens chef inte blir tillräckligt för en socialsekreterare i en ohållbar arbetsmiljö kan sjukskrivning ges som förslag för att hjälpa socialsekreteraren i fråga. Intervjuperson Melina påpekar detta och hon menar att chefer glömmer sjukskrivning som alternativ när det blir för mycket för socialsekreterarna.

Man försöker alltid att underlätta så långt man kan. Vi har ju våra uppdrag, vi kan inte bortse från uppdragen. Däremot kan man prata om att man kan sjukskriva sig ett tag, ska du sjukskriva dig halvtid eller så. Ibland har man märkt att chefer glömmer att prata om det, nu har du mått dåligt jättelänge: 'Är det inte dags att sjukskriva sig en vecka för att andas lite?' Det pratar man sällan om faktiskt, fast att man ser att de börjar gå i backen liksom. (Melina)

Intervjuperson Melina belyser att när det sociala stödet i form av påtagligt stöd inte längre hjälper en socialsekreterare att komma vidare i arbetet är nästa steg som första linjens chef att prata om sjukskrivning utifrån att första linjens chef alltid har personalansvar (jmf Karlton et al 2022). Även om socialt stöd kan minska sjukfrånvaro, leda till förbättrad hälsa och en god trivsel i en arbetsgrupp (Lennéer-Axelson 2018; Gard 2014; Welander, Astvik och Hellgren 2017) är det inte en garanti för att socialsekreterare erhåller alla positiva effekter av det sociala stödet. Det är intressant att Melina hänvisar till att man kan "inte bortse från uppdragen" och menar både hennes och socialsekreterarnas arbetsuppdrag. Det finns en risk att socialsekreterarens oförmåga att hantera sina arbetsuppgifter börjar ta större fokus än själva arbetsmiljön, som kan orsaka att socialsekreteraren får svårigheter i arbetet. Att socialsekreteraren sjukskrivs en vecka "för att andas lite" ger bilden av att det är socialsekreteraren som först behöver ta uppehåll i form av sjukskrivning för att sedan återgå till sitt arbete. Detta betraktas som att *regissören* i ett *team* bestraffar en *teammedlem* genom att inte låta denna teammedlem framträda och som hänvisas till att vara utanför *scenen* i *bakre regionen* (Goffman 2014). Socialsekreteraren utför inte sitt arbete enligt rutin och kan därmed inte framträda med teamet eftersom det kan sabotera teamets framträdanden (Ibid.).

I empirimaterialet framgår frekvent att socialsekreterare erbjuds påtagligt stöd i form av hemarbete av första linjens chef i syfte att motverka en ohållbar arbetsmiljö som till exempel hög arbetsbelastning. Ett annat syfte som går i linje med första linjens chefs uppdrag är att detta stöd, att kunna arbeta hemifrån, innebär inget avbrott i de pågående ärenden som socialsekreteraren ansvarar över. Intervjuperson Tintin resonerar på följande sätt.

Jag har tillit till de och jag behöver inte kontrollera min personal. Dem gör det de ska. Om de gör de på fyra timmar så är det jätte fine för mig. De kanske hade gjort det på åtta timmar på jobbet eller tvärtom. De gör sitt jobb och det är det viktiga för mig. Så får det vara i perioder. (Tintin)

Intervjuperson Tintin beskriver hur hen driver sitt uppdrag som första linjens chef när hon erbjuder påtagligt stöd som åtgärd för att avlasta de socialsekreterarna som behöver det. Tintin beskriver en tillitsbaserad styrning där det inte ingår att Tintin behöver "kontrollera min personal". Detta förutsätter att socialsekreterarna "gör det de ska". Det påtagliga stödet, i detta fall hemarbete, verkar vara en avlastning och det som medför att socialsekreterarna kan arbeta hemifrån är tilliten som finns mellan första linjens chef och medarbetare. Det som inte går att undvika är den kontrollerande aspekten av första linjens chef eftersom det arbete som utförs hemma kommer i vilket fall som helst bli synligt för första linjens chef och kan därmed utvärderas. Hemarbete kan förstås som avlastande för socialsekreteraren då arbetet sker i hemmet och för att man inte kan träffa klienter som man gör på socialtjänsten. Däremot innebär det att socialsekreteraren fortsatt förväntas prestera och utföra sitt arbete då första linjens chef har i uppdrag att utvärdera hemarbetet.

Nätverksstödet olika former

I empirimaterialet framgår att socialt stöd i form av nätverksstöd kan ske i olika former för att motverka en ohållbar arbetsmiljö där första linjens deltagande kan variera. En återkommande typ av nätverksstöd i socialtjänsten sker i form av debriefing där första linjens chef samlar arbetsgruppen efter ett påfrestande omhändertagande, vanligtvis dagen efter. När arbetsgruppen är samlad tillsammans med första linjens chef äger nätverksstödet rum där första linjens chef styr och fördelar ordet. Intervjuperson Kai förklarar att nätverksstödet kan se ut på följande sätt.

Gör vi en placering som är dramatisk kan jag oftast vara kvar, då är vi samlade, jag smsar alla på kvällen när de gått om allt är okej. Dagen efter samlas man och då är de ju att validera folks känslor, ge ordet, bekräfta att det var jobbigt och svårt men också pusha och peppa. Lyfta det som var positivt och som funkade. Det handlar även om att lyssna in så de får berätta hur det var för dem. (Kai)

Första linjens chef är aktiv och interagerar med socialsekreterarna när nätverksstödet ges. Nätverksstödet består av att första linjens chef interagerar med socialsekreterarna i grupp där stödet riktas till validering av känslor samt utvärdera arbetet som utfördes under en "placering som är dramatisk". Tillvägagångssättet för nätverksstödet i detta fall skiljer sig inte mycket från de andra aspekterna av socialt stöd där den märkbara skillnaden är att det sociala stödet ges till hela arbetsgruppen. Utifrån Scheffs begrepp om emotioner skam och stolthet kan denna form av socialt stöd fokusera mer på framhävandet och stärkandet av emotionen stolthet. Första linjens chef är mer benägen att lyfta gruppens insats och belöna dem för deras arbete under svåra omständigheter som kan uppstå när man genomför ett omhändertagande (1990). Eftersom första linjens chef har vetskapen att placeringar kan bli "dramatiska" ökar behovet av att förstärka emotionen stolthet. Utifrån denna vetskap bildas ett syfte med att nätverksstödet kan bli ett läge för att stärka gruppens känsla av stolthet och därmed förstärka de sociala banden mellan varandra (Ibid.). På så sätt kan nätverksstödet ta form efter omhändertaganden där första linjens chef har en viktig roll att rusta upp och belöna sin grupp efter en gripande insats av arbetsgruppen som i sin tur kan leda till en god arbetsmiljö (Karlton et al 2022).

En annan form av nätverksstöd som omtalas i empirimaterialet ges inte av första linjens chef själv men upprättas och initieras av första linjens chefs direktiv. Företagshälsovården är det stöd som kan ges till socialsekreterarna i grupp. Psykologer inom företagshälsovården leder stödet med socialsekreterarna men även första linjens chef kan omfattas i detta stöd om behovet för det existerar. Oftast sker detta när arbetsmiljön brister på olika sätt. Intervjuperson Melina berättar om detta enligt följande.

Ofta handlar det om samspelet i grupperna skulle jag nog säga. Om en grupp inte fungerar börjar man gå på varandra, det som har orsakat detta är oftast ledarskapet (...). Det nätverksstöd jag har inne just nu är i den gruppen som inte fungerar. Där har jag både företagshälsovården inne med psykologer. Jag är med gruppen och

det vill jag vara för att jag är en del av systemet. Det får man inte glömma, om inte jag är med i den processen blir det inte bra. (Melina)

I denna sekvens har första linjens chef initierat en process där företagshälsovården blir den som leder själva stödet till socialsekreterarna. I citatet av Melina framgår att hon deltar i stödet eftersom hon som första linjens chef "är en del av systemet" tillsammans med socialsekreterarna. Dessutom tar hon på sig ansvaret när socialsekreterarna inom gruppen "börjar gå på varandra". I denna sekvens blir det tydligt att när detta sker blir första linjens chefs förmåga att lösa situationen på egen hand väldigt begränsad. Intervjuperson Melina har utvärderat situationen som påverkar arbetsmiljön negativt och kommit fram till att företagshälsovården behöver kopplas in. Däremot är det hennes beslut som första linjens chef som initierar denna process. Utifrån Goffman (2014) kan *teamets framträdanden* inte fungera enligt rutin och dessa framträdanden behöver förbättras i den *bakre regionen* men *regissören*, första linjens chef, har inte samma förmåga att kontrollera teamet som förväntat. Melina lyfter "samspelet" som exempel på vad som kan brista i en grupp för att företagshälsovården kan kopplas in på hennes begäran. Det blir i Goffmans termer ett bristande samspel i teammedlemmarnas samarbete under framträdandet. Teamets intima samarbete kommer röjas särskilt om regissören deltar i möten med utomstående, psykolog i företagshälsovården, som ska ta över regissörrollen från första linjens chef (Ibid). Detta visar att när första linjens chef initierar ett nätverksstöd där någon annan tar över ledningen för att lösa något icke fungerande i gruppen kan det leda till att relationerna och samarbetet inom gruppen blir sårbart för input som kommer utanför gruppen. Både första linjens chef och socialsekreterarna kan få stöd i hur de ska utföra vissa arbetsuppgifter med andra perspektiv. Inom ramen för denna form av nätverksstöd suddas hierarkistrukturen ut som tidigare har existerat utifrån rollerna i socialtjänstens organisation mellan chef och personal.

Nätverksstödet effektivitet kan påverkas av hur det uppfattas individuellt av socialsekreterarna eftersom det sätter krav på att socialsekreterarna vågar öppna upp sig för andra. Det finns även risk att socialsekreterarna förblir sårbara när nätverksstödet ges. Intervjuperson Iris lyfter dessa farhågor med nätverksstödet och menar att när dessa farhågor äger rum i en grupp blir nätverksstödet ineffektivt.

Det är ju individuellt, det handlar om att våga öppna upp och våga vara sårbar. Man behöver någon form av trygghet. Det är tufft att gå in i en sådan process om

man inte är trygg och inte vågar vara sårbar. Då ska man hela tiden hålla masken för någonting. Då blir sådana möten jättejobbiga. Då har man inte heller behovet av det. Man behöver ju iallafall ha någon form av trygghet i gruppen. (Iris)

Intervjuperson Iris förklarar att från socialsekreterarnas perspektiv kan det vara "tufft att gå in i en sån process" för socialsekreterarna behöver först känna trygghet och kunna vara sårbara framför andra i gruppen. Utfallet när det inte är på det sättet leder till att socialsekreterarna inte har förutsättningarna för att kunna ta emot nätverksstödet av första linjens chef. Dessutom menar Iris att socialsekreterarna kan "hålla masken för någonting". Detta kan ge en förståelse utifrån att socialsekreterarna samlade tillsammans kan befinna sig i *främre regionen* som innebär att de uppträder eftersom varje socialsekreterare ser den andra socialsekreteraren och första linjens chef som *medaktör* i en *scen*. När en aktör befinner sig på scenen med andra aktörer förväntas denne uppträda och göra publiken nöjd. I detta fall kan socialsekreteraren inom ramen för nätverksstödet känna att hen måste fortsätta uppträda för att göra de andra socialsekreterarna nöjda samt även *regissören* som är första linjens chef (Goffman 2014). På detta sätt kan nätverksstödet farhågor förstås och det blir även tydligt att första linjens chef måste arbeta med att göra gruppen trygg så att de kan släppa sina masker och inta den *bakre regionen* (Ibid.).

Sammanfattning av kapitlet "Socialt stöd och arbetsmiljö"

I empirimaterialet framgår genomgående att socialt stöd används för att motverka en ohållbar arbetsmiljö och att de olika aspekterna av socialt stöd har sina styrkor och svagheter när det tillämpas. Första linjens chefs tillämpning av socialt stöd för att uppnå en god arbetsmiljö sker på olika sätt.

Det informativa stödet karaktäriseras av att första linjens chef ger socialsekreterarna självbestämmanderätt kring vad som ska ske för att förbättra arbetsmiljön. I andra situationer framhävs ledarskapet och de erfarenheter första linjens chef kan ha för att lösa en situation. Utifrån Scheff (1990) kan det informativa stödet från första linjens chef se olika ut beroende på om första linjens chef har närhet eller distans till sina socialsekreterare. I vissa former av informativt stöd behöver första linjens chef vara mer nära sina socialsekreterare och leda dem konkret medan i andra former kan första linjens chef upprätta distans för att socialsekreterarna själva ska avgöra hur stödet ska se ut.

Det påtagliga stödet är ett gott stöd i att avlasta socialsekreterarna när arbetsbördan blir stor och arbetsmiljön bristfällig. Däremot kan det praktiska stödet uppfattas som temporärt och utvärderas efter hand av första linjens chef som måste ta ställning till om det praktiska stödet faktiskt är relaterat till arbetsmiljön och inte socialsekreterarens förmåga att utföra sina arbetsuppgifter. Inom det praktiska stödet nämns hemarbete som exempel på vad första linjens chef kan erbjuda till sina socialsekreterare. Det är gynnsamt för första linjens chef att kunna avlasta sina socialsekreterare om de kan arbeta hemifrån eftersom det minskar antalet fysiska klientmöten men första linjens chef förväntar i samma omfattning att socialsekreteraren presterar och utför sina arbetsuppgifter.

Nätverksstöd existerar i olika former där första linjens chef har mandat i utformandet av stödet. Den kan ledas av första linjens chef genom att gruppen samlas och belönas efter att vissa arbetsuppgifter visat sig vara krävande och som påverkar arbetsmiljön. Här belönar första linjens chef sina socialsekreterare genom att förstärka de sociala banden och särskilt emotionen stolthet för att de som grupp ska komma vidare i processen (Scheff 1990). En annan omtalad form av nätverksstöd är när första linjens chef beslutar att lämna mandat över nätverksstödet till en annan utomstående för att både chef och medarbetare ska få hjälp i förhoppning om att förbättra samspel, samarbete och arbetsmiljö. Företagshälsovården blir de som ger stöd till hela gruppen. Här kan hierarkistrukturen som finns i organisationen mellan chef och medarbetare suddas ut då både socialsekreterare och första linjens chef blir mottagare av stöd. Det finns farhågor i nätverksstödet som påverkar effektiviteten och någon som har omtalats i empirimaterialet är när socialsekreterare inte vågar öppna upp sig och visa sig sårbara inför gruppen. Enligt Goffman (2014) kan detta innebära att aktörerna fortsatt befinner sig på scenen och förväntas uppträda för att de betraktar varandra som både publik och medaktörer. Socialsekreterarna befinner sig då i främre regionen och kan därför inte ta av sina masker. Första linjens chef måste se till att göra gruppen trygg och genom sina förmågor förmedla att gruppen befinner sig i bakre regionen för att nätverksstödet ska få någon effekt.

Avslutande diskussion

Den ohållbara arbetsmiljön som socialsekreterare i socialtjänsten arbetar i har länge uppmärksamrats. I denna kvalitativa studie har sju första linjens chefer som arbetar i socialtjänstens sektioner barn och familj intervjuats. Studiens syfte har varit att undersöka hur

dessa första linjens chefer reflekterar kring socialt stöd och hur socialt stöd kan motverka socialsekreterarnas ohållbar arbetsmiljö. Intervjupersonerna har inom ramen för syftet fått reflektera kring det sociala stödets olika aspekter i relation till socialsekreterarna.

Utifrån min insamlade empiri har första linjens chefer reflekterat olika kring socialt stöd till socialsekreterarna. Denna studie visar att socialt stöd kopplas ihop med trygghet, öppenhet och ett tillåtande klimat. Första linjens chefers förhållningssätt till sina socialsekreterare påverkar det sociala stödet som ges. Övergripande behöver första linjens chefer anpassa det sociala stödet som ges eftersom socialt stöd är mångsidigt och måste anpassas till den individuella socialsekreteraren. Studien visar att när det sociala stödet inte blir ett tillräckligt stöd kan andra insatser såsom företagshälsovården kopplas in för att stödja socialsekreteraren, alternativt att sjukskrivning kan erbjudas som en åtgärd. Utifrån en av mina valda teorier, nämligen Goffman (2014) kan detta förstås som att första linjens chef ser till att organisationens arbete inte kan stoppas av socialsekreterare som inte kan arbeta enligt rutin, likt en regissör till en pjäs som ser till att varje aktör på scenen fullföljer manuset när den aktören framträder inför publiken. Vidare utnyttjar första linjens chefer i sin roll som regissör främst i den *bakre regionen* för att förbättra sitt *team* av socialsekreterare genom att förfina deras framträdanden (Goffman 2014). Studien visar att socialt stöd från första linjens chefer till socialsekreterarna kan betraktas som ett maktmedel där socialsekreterarnas handlingar belönas eller bestraffas genom feedback enligt Scheffs teori (1990). Detta leder i sin tur till att socialsekreterarna tillgodosör sig vilka handlingar som uppskattas och vilka som ogillas. Första linjens chefer måste även kunna uppnå en *optimal differentiering*, det vill säga att sträva efter att ha både närhet och distans till sina socialsekreterare för att det sociala stödets tillämpningen ska kunna möjliggöras (Scheff 1990). Studien visar även att socialt stöd från första linjens chefer kan användas för att motverka en ohållbar arbetsmiljö dock betraktas tillämpningen av det sociala stödet som komplext då det sätter stora krav på första linjens chefers förmåga att både dirigera arbetsgruppen och öka självständigheten eftersom ett överflöd av socialt stöd kan hämma självständigheten i arbetsgruppen.

Övergripande i denna studie har det framkommit att socialt stöd är ett komplext fenomen som används som ett verktyg i ett yrke fyllt med komplexitet. Första linjens chefer har ett stort och viktigt ansvar att tillgodose socialsekreterarnas behov vilket kräver att första linjens chef är flexibel i sitt förhållningssätt med en skicklig bedömningsförmåga. Det sociala stödet är ett betydelsefullt verktyg i första linjens chefers verktygslåda. Det sociala stödets olika aspekter

och socialsekreterarnas olika behov av stöd medför att första linjens chefers arbete blir komplext när det sociala stödet ska övervägas.

Under kapitlet Metod resonerade jag kring vad som kännetecknar semistrukturerade intervjuer och vad som kan vara problematiskt med denna forskningsmetod. I genomförandet av mina intervjuer har jag haft denna kritik i åtanke både under intervjuerna och har då strävat av att inte påverka mina intervjupersoners svar genom mitt att på ett enkelt och välformulerat sätt ställa intervjufrågorna, att vara sparsam med mina följdfrågor och låta intervjupersonerna driva samtalet.

När denna studies slutskede nåddes uppmärksammade jag nya kunskapsluckor som kan härledas från denna studien. Att studera socialt stöd från första linjens chefer till socialsekreterare har givit en mångfald av intressanta resonemang. En av kunskapsluckorna är att studera vilket socialt stöd första linjens chefer får från sina kollegor eller deras närmaste chef. Det hade varit lärorikt att undersöka hur det i sin tur påverkar första linjens chefers förmåga, kunskap eller syn på socialt stöd till sina egna medarbetare. En annan kunskapslucka inom ämnet är att studera balansgången första linjens chefer tar hänsyn till när de ska överväga att se till individens eller organisationens bästa när ett dilemma uppstår eller när det sociala stödet inte är effektivt som åtgärd. Individens bästa leder inte alltid till att de uppsatta målen i en verksamhet uppnås eftersom en sjukskrivning eller avlastning kan medföra att arbetet mot att nå de uppsatta målen kan påverkas negativt. Det har inte varit denna studies syfte att undersöka hur första linjens chefer reflekterar kring organisationens uppdrag och verksamhetsmål vilket därmed förblir en bra utgångspunkt för en annan studie.

Referenslista

Arbetsmiljöverket (2015) *Organisatorisk och social arbetsmiljö*. Stockholm.

Arbetsmiljöverket.

https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/organisatorisk-och-social-arbetsmiljo-foreskrifter-afs2015_4.pdf (Hämtad 2022-10-02)

Arbetsmiljöverket (2018) *Socialsekreterares arbetsmiljö*. Stockholm. Arbetsmiljöverket.

<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf> (Hämtad 2022-09-18)

Arbetsmiljöverket (2018b). *Projektrapport: Första linjens chefer i vård och omsorg*.

Stockholm. Arbetsmiljöverket.

https://www.av.se/globalassets/filer/nyheter/projektrapport_forsta_linjens-chefer_inom_vard_och_omsorg_2015-051464.pdf (Hämtad 2022-09-29)

Blanch, Angel. (2016). Social support as a mediator between job control and psychological strain. *Social Science & Medicine*, 157, 148-155.

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

Försäkringskassan. (2018) *Sjukfrånvaron på svensk arbetsmarknad*. Socialförsäkringsrapport 2018:2. Stockholm. Försäkringskassan.

<https://www.forsakringskassan.se/download/18.146767b11814e063bfb147/1655988329815/sjukfranvaron-pa-svensk-arbetsmarknad-socialforsakringsrapport-2018-2.pdf> (Hämtad 2022-09-20)

Försäkringskassan (2020). *Sjukfrånvaro i psykiatriska diagnoser*. Socialförsäkringsrapport 2020:8. Stockholm. Försäkringskassan.

<https://www.forsakringskassan.se/download/18.7fc616c01814e179a9f329/1656660446139/sjukfranvaro-i-psykiatriska-diagnoser-socialforsakringsrapport-2020-8.pdf> (Hämtad 2022-09-22)

Gard, Gunvor (2014). Hälsopromotion ur ett psykosocialt perspektiv. I. Holmström, Eva & Ohlsson, Kerstina (red.) *Människan i arbetslivet: teori och praktik*. 2., [omarb] uppl. Lund: Studentlitteratur

Goffman, Erving (2014) *Jaget och Maskerna, En studie om vardagslivets dramatik*. Stockholm: Studentlitteratur.

Goldsmith, Daena. J. (2004) *Communicating Social Support*. Cambridge: Cambridge University Press (Advances in Personal Relationships).

Harmoinen, Merja, Suominen, Tarja. (2020) Realizing Appreciative Management from the Viewpoint of First-line Managers in Social and Health Care.” *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, vol. 34, no. 1, Mar. 2020, pp. 78–86.

Hearn, Barbara., Darvil, Giles (2017) *On becoming a manager in social work*. Routledge; 1st edition.

Hedin, Ulla-Carin (2014). Socialt stöd till medarbetare i sociala företag. I Johansson, Eva Tillväxtverket: *Ledarskap i arbetsintegrerande sociala företag* , 25- 45

Holme, Idar Mange., Solvang, Bernt Krohn (2001) *Forskningsmetodik : Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Studentlitteratur AB.

Hsu, Jyh-Yih., Chen, Chia-Chen., & Ting, Po-Feng. (2018). Understanding MOOC continuance: An empirical examination of social support theory. *Interactive Learning Environments*, 1-19.

Karltun, Johan., Karltun, Anette., Havemose, Karin., Coelho, Denis., Kjellström, Sofia., Sandback, Anette. (2022). Fagerhults Belysning & Scania CV. *Handbok för första linjens chefer*. School of Engineering, Jönköping University

Kossek, Ellen., Pichler, Shaun., Bodner, Todd., & Hammer, Leslie .B. (2011). Workplace social support and work-family conflict: A meta-analysis clarifying the influence of general

and work-family specific supervisor and organizational support. *Personnel Psychology*, 64, 289-313.

Kvale, Steinar., Brinkmann, Svend (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lennér-Axelsson, Barbro (2018) Psykosocialt stöd I. Lennér-Axelsson, Barbro., Thylefors, Ingela. *Arbetsgruppens psykologi* 5:e utgåvan - Natur Kultur Akademisk.

Myndigheten för arbetsmiljökunskap. (2020) Faktorer som skapar friska och välmående arbetsplatser. Gävle: Myndigheten för arbetsmiljökunskap 2020:2
<https://mynak.se/wp-content/uploads/2020/03/faktorer-som-skapar-friska-och-valmaende-arbetsplatser-rapport-ks-2020-2.pdf> (Hämtad 2022-09-20)

Pohl, Sabine, Adalgisa Battistelli, Abdel Djediat, and Marie Andela. (2022). Emotional Support at Work: A Key Component for Nurses' Work Engagement, Their Quality of Care and Their Organizational Citizenship Behaviour. *International Journal of Africa Nursing Sciences Volym 16 (January)*. 1-6

Rapley, Tim (2007) Interviews. I Clive, Seale, Giampietro, Gobo, Jaber, Gubrium & David, Silverman (red.) *Qualitative Research Practice*. London: Sage.

Riksdagen 2022. Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga.
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-199052-med-sarskilda-bestammelser-om-var_d_sfs-1990-52 (Hämtad 2022-10-05)

Saco. 2022. Socialsekreterare. <https://www.saco.se/studieval/yrken-a-o/socialsekreterare/> (Hämtad 2022-10-05)

Scheff, T.,(1990) *Microsociology: discourse, emotion and social structure*, Chicago: University of Chicago Press

SFS 1990:52 Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga.

SFS 2001:453 Socialtjänstlagen

Socialstyrelsen (2021). *Förutsättningar och stöd för första linjens chefer*. Stockholm.

Socialstyrelsen.

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2021-8-7524.pdf> (Hämtad 2022-10-02)

Tangen, Henrik., Conrad, Charlotte (2009). *Skapa och bygga hälsa på arbetsplatsen*. Första uppl. Lund: Studentlitteratur

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

van Zwanenberg, Zoe (ed.) (2012), Leadership in social care. *Journal of Social Work*, 12(1), 105–107.

Vingård, Eva (2015) *En kunskapsöversikt. Psykisk ohälsa, arbetsliv och frånvaro*. Forte – Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd. Holmbergs, Malmö

Welander, Jonas., Astvik, Wanja., & Hellgren, Johnny. (2017). Stressrelaterad ohälsa och arbetstrivsel hos medarbetare och chefer i socialtjänsten. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 23(2), s. 8-26.

Bilaga 1: Intervjuguide

Inledning

- Information om studiens syfte, frivillighet, anonymitet och konfidentialitet.

Bakgrund

- Hur länge har du arbetat som första linjens chef?

Forskningsfråga 1: Hur reflekterar första linjens chefer i denna studien kring socialt stöd?

Allmän socialt stöd

1. Vad innebär socialt stöd för dig?
2. Vad har du för reflektioner kring socialt stöd?
3. Vilka aspekter inom socialt stöd kan det finnas?
4. Kan du beskriva hur det sociala stödet ser ut på arbetsplatsen?
5. Vart brukar du ge socialt stöd i arbete? (ex kontor, korridor, i medarbetarens kontor, fikarum/soffgrupp)
Följdfråga: vilken betydelse har platsen där du ger personligt stöd?
6. Hur identifierar du situationer där socialt stöd är att föredra i mötet med socialsekreteraren?

Emotionellt stöd (uttryck för omtanke, oro, empati och trygghet om värdet)

1. Hur bemöter du oro och otrygghet i möte med socialsekreterarna?
2. Hur gör du för att vara ett emotionellt stöd?
3. Hur identifierar du situationer där du kan behöva använda dig av ett emotionellt stöd?
4. Vilka komplikationer kan det finnas med att vara ett emotionellt stöd?

Värderande stöd

1. På vilket sätt ger du feedback till socialsekreterarna?
2. Vilka komplikationer kan det finnas med värderande stöd? (konstruktiv- icke konstruktiv kritik osv)

Forskningsfråga 2: Hur reflekterar första linjens chefer i denna studien kring hur socialt stöd kan motverka socialsekreterarnas ohållbara arbetsmiljö?

Allmänt socialt stöd och arbetsmiljö

1. Vad menar du med arbetsmiljö?
2. Vad menas med ohållbar arbetsmiljö?
3. Är arbetsmiljön ett ämne som du eller socialsekreteraren pratar om?
4. Hur skulle du beskriva arbetsmiljön?
5. Hur kan du beskriva vad socialsekreterarna lyfter gällande arbetsmiljön?
6. Hur ofta framkommer ämnet arbetsmiljön i samtal med socialsekreterare?

Informativt stöd (inklusive inte bara information utan också råd eller nya perspektiv på ett problem)

1. Vad för slags råd, tips och förslag kan du ge som hjälper socialsekreterare i en ohållbar arbetsmiljö?
2. Hur identifierar du situationer där informativt stöd är att föredra?
3. Vilka komplikationer kan det finnas med att vara ett informativt stöd?

Påtagligt stöd (Erbjuda påtagliga tjänster i arbete, sovmorgon, minskad ärendemängd etc).

1. I vilka situationer är det gynnsamt att ge ett påtagligt stöd som ett sätt för att motverka en ohållbar arbetsmiljö?
2. Vilka faktorer kan medföra att du behöver erbjuda påtagligt stöd?

Nätverksstöd (tar stöd av nätverk för att ge stöd, debriefing med hela gruppen, handledning i grupp)

1. I vilka situationer anser du att nätverksstöd kan vara ett hjälpmedel i möte med socialsekreterarna för att motverka en ohållbar arbetsmiljö?
2. Vilka faktorer kan medföra att du behöver erbjuda nätverksstöd?
3. Vilka komplikationer kan finnas med ett nätverksstöd?

Övrigt

- Finns det något annat du skulle vilja lägga till?
- Har du några frågor eller synpunkter?

Bilaga 2: Informationsbrev

Hej!

Mitt namn är Sadeer Joumaa och jag studerar masterprogrammet i socialt arbete vid Lunds Universitet. Jag läser just nu den sista terminen vilket innebär att jag ska genomföra ett självständigt arbete som ska resultera i en masteruppsats.

Mitt arbete handlar om socialt stöd från första linjens chefer och hur dessa chefer reflekterar kring det sociala stödet på arbetsplatsen. Intervjuerna beräknas ta cirka 1h. Mitt mål är att genomföra ungefär 8 intervjuer med första linjens chefer inom Barn- och familjsektionerna. Intervjuerna kan äga rum på er arbetsplats eller digitalt via zoom. Min studie kommer behandlas vid ett seminarium januari 2023. När kursen ska avslutas kommer allt material raderas förutom mitt färdigställda masteruppsats. Mitt färdiga arbete kommer att bli en offentlig handling. Ni som deltar i min studie kommer få tillgång till masteruppsatsen när den färdigställts. Intervjuerna kommer att spelas in för att sedan transkriberas. Efter att studien färdigställts kommer även ljudinspelningen att raderas. Likt all övrig information förutom vårt färdiga arbete. Ert deltagande är frivilligt och ni får när ni vill välja att dra er ur studien eller avsluta intervjun.

Ni behöver inte ge någon förklaring till varför ni väljer att inte medverka i intervjun. Som deltagare i min studie är ni anonyma. Jag kommer inte göra det möjligt för läsare att förstå vem ni är, vem som sagt vad och så vidare. Genom hela min studie råder fullständig anonymitet. Kontakta mig så hittar vi en tid som passar er och mig.

Min handledare heter Alexandru Panican och hans e-postadress är: alexandru.panican@soch.lu.se

Ni kan när ni vill höra av er till oss om ni har någon fundering eller dylikt.

Jag hoppas på ett gott samarbete och tackar på förhand!

Med vänliga hälsningar

Sadeer Joumaa

Socialhögskolan, Lunds Universitet.

Kontaktuppgifter:

mailadress, telefonnummer.