ATT GÖRA GOTT UNDER PRESS

Socialsekreterares erfarenheter av hög arbetsbelastning

FATMEH HASHIM
CHRISTIN KHANO

Huvudområde: Socialt arbete
Nivå: Grundnivå
Högskolepoäng: 15
Program: Socionomprogrammet
Kursnamn: Examensarbete inom socialt arbete
Kurskod: SAA056

Handledare: Mehrdad Darvishpour

Termin: VT-2026

ATT GÖRA GOTT UNDER PRESS, Socialsekreterares erfarenheter av hög arbetsbelastning
Författare: Christin Khano och Fatmeh Hashim
Mälardalens universitet
Akademin för hälsa, vård och välfärd
Socionomprogrammet
Examensarbete inom socialt arbete, 15 högskolepoäng
Vårtermin 2026

SAMMANFATTNING

Socialt arbete med barn och unga kan vara utmanande och det finns många faktorer som kan leda till stress och hög arbetsbelastning. Studien syftar till att undersöka hur socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten beskriver och hanterar hög arbetsbelastning, samt hur de upplever att arbetsbelastningen påverkar deras professionella bemötande av klienter. Studien baseras på en kvalitativ undersökning genom semistrukturerade intervjuer. Studiens målgrupp är socialsekreterare som arbetar inom barn och ungdomsenheten och som har upplevt hög arbetsbelastning. Det empiriska materialet analyseras genom en tematisk analys för att identifiera återkommande mönster i resultatet. I denna studie används systemteori och stress och copingteori som teoretiska perspektiv för att analysera och tolka resultatet. Resultatet från studien visar att socialsekreterare upplever hög arbetsbelastning som en återkommande del av det dagliga arbetet. För att hantera den höga arbetsbelastningen använder de olika copingstrategier såsom planering och struktur, att söka kollegialt stöd samt använda emotionell distansering.

Nyckelord: socialsekreterare, arbetsbelastning, stress, utbrändhet, copingstrategier

TO DO WELL UNDER PRESSURE, social workers experience of high workload
Authors: Christin Khano & Fatmeh Hashim
Mälardalen Unervisty
School of health, Care and social Welfare
The Social Work Program
Thesis in Social work, 15 credits
Spring term 2026

ABSTRACT

Social work in child welfare can be challenging, and there are many factors that can lead to a high workload. This study aimed to examine how social workers in child welfare are experiencing high workloads and how they feel these workloads affect their professional treatment with their clients. The study is based on qualitative research through semi-structured interviews. The target group for this study is social workers who work in child welfare care and who experienced high workloads. Thematic analysis is used to analyze empirical data. Two theories are used in this study which are systems theory by Bronfenbrenner, and stress and copings theory by Lazarus och Folkman. Results show that many social workers experienced high workload due to several factors including high caseload, lack of time of reflection, and time pressure. Social workers use different copings strategies to manage high workloads such as emotional distance, seeking support, and using planning and structure.

Key words: Social workers, workload, stress, child welfare, burnout, coping styles.

INNEHÅLL

1 INLEDNING 1

1.1 Syfte och frågeställningar 2

2 TIDIGARE FORSKNING 2

2.1 Orsaker till hög arbetsbelastning 2

2.2 Konsekvenser för professionellas hälsa och relationellt arbete 3

2.3 Stresshantering och copingstrategier 4

2.4 Reflektion av tidigare forskning 6

3 TEORETISK UTGÅNGSPUNKT 7

3.1 Systemteori 7

3.2 Stress och copingteori 8

3.3 Motivering av valda teorier 10

4 METOD 11

4.1 Val av metod 11

4.2 Litteratursökning 11

4.3 Urval 12

4.4 Tillvägagångssätt, genomförande och datainsamling 12

4.5 Analysmetod 13

4.6 Etiska aspekter 15

4.7 Kvalitetsaspekter 16

5 RESULTAT 17

5.1 Hög arbetsbelastning som ett normaliserat tillstånd 18

5.2 Arbetsbelastningens påverkan på bemötande och klientrelationer 19

5.3 Emotionell belastning och konsekvenser för hälsa och välbefinnande 20

5.4 Skyddsfaktorer, motivation och meningsskapande i arbetet 22

5.5 Copingstrategier och hantering av stress 23

5.6 Organisatoriska brister och behov av förändring 24
5.7 Sammanfattning av resultatet 25
6 ANALYS 26
7 DISKUSSION 29
7.1 Resultatdiskussion 30
7.2 Metoddiskussion 32
8 SLUTSATS 33
REFERENSLISTA 36
BILAGA; A MISSIVBREV
BILAGA; B INTERVJUFRÅGOR

1 INLEDNING

Socialt arbete utgör en central del av välfärdssamhällets ansvar för att främja social trygghet, jämlika levnadsvillkor och barns rätt till skydd och utveckling (Socialstyrelsen, 2026). Inom den svenska socialtjänsten har socialsekreterare en central roll i att utreda, bedöma och tillgodose stödinsatser för barn och unga i utsatta livssituationer. Arbetet innebär att hantera komplexa ärenden som präglas av social problematik, juridiska ramar och etiska avvägningar, där beslut kan få långtgående konsekvenser för individers liv. Samtidigt är socialt arbete ett relationsbaserat yrke där kvaliteten i mötet mellan socialsekreterare och klient är avgörande för arbetets resultat. Under senare åren har arbetsvillkoren inom socialtjänstens barn och ungdomsenheter uppmärksammats som särskilt utmanande. Rapporter från Arbetsmiljöverket (2025) och SKR (2026) visar att många socialsekreterare arbetar under hög arbetsbelastning med begränsade resurser och omfattande krav på dokumentation och effektivitet. Detta har bidragit till problem såsom hög personalomsättning, sjukskrivningar och svårigheter att behålla erfaren personal, vilket riskerar att påverka både kontinuiteten för klienter och kvaliteten i verksamheten.

Tidigare forskning visar att hög arbetsbelastning kan få negativa konsekvenser för socialsekreterares välbefinnande och yrkesutövning (Shier et al., 2012; Griffiths et al., 2020). Samtidigt framhålls kollegialt stöd, upplevelsen av meningsfullhet samt professionellt engagemang som centrala skyddsfaktorer i hanteringen av arbetets belastningar (Pösö & Forsman, 2013). Denna dubbelhet där arbetet både kan vara psykiskt belastande och meningsfullt, belyser behovet av att närmare undersöka hur socialsekreterare själva upplever sin arbetssituation.

Ett särskilt viktigt område handlar om hur arbetsbelastning påverkar det professionella bemötandet av klienter. Inom socialt arbete är tillit, närvaro och relationsskapande centrala förutsättningar för att skapa delaktighet och ge stöd utifrån individens behov (Socialstyrelsen, 2026). När arbetsbelastningen är hög kan socialsekreterares möjligheter till närvaro och individuellt anpassat arbete begränsas. För att hantera dessa krav kan olika copingstrategier utvecklas, exempelvis emotionell distansering (Dane, 2000; Folkman, 2010), vilket på sikt kan påverka kvaliteten i mötet med klienter (Killian, 2008). Detta är särskilt relevant inom barn och ungdomsenheten där socialsekreterare arbetar med barn och familjer i utsatta situationer och där kvaliteten i det professionella mötet kan vara avgörande för barns trygghet och rättigheter. Arbetsbelastning blir därmed inte enbart en arbetsmiljöfråga, utan även en fråga om rättssäkerhet och kvalitet i de insatser som ges.

Trots tidigare forskning om arbetsbelastning och utbrändhet finns behov av fördjupad kunskap om hur socialsekreterare själva upplever att arbetsbelastningen påverkar deras dagliga arbete och professionella bemötande av klienter. (Hermon & Chahla, 2019; Griffiths et al., 2020). Mot denna bakgrund syftar studien till att undersöka hur socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten beskriver och hanterar hög arbetsbelastning, samt hur de upplever att arbetsbelastningen påverkar deras professionella bemötande av klienter.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten beskriver och hanterar hög arbetsbelastning, samt hur de upplever att arbetsbelastningen påverkar deras professionella bemötande av klienter.

1. Hur beskriver socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten sina erfarenheter av hög arbetsbelastning?

2. Hur upplever socialsekreterare att hög arbetsbelastning påverkar deras professionella bemötande av klienter?

3. Hur beskriver socialsekreterare de copingstrategier de använder för att hantera hög arbetsbelastning, och vilka skydds- och riskfaktorer framträder i deras erfarenheter?

2 TIDIGARE FORSKNING

Den tidigare forskningen presenteras utifrån tre teman. Det första temat behandlar orsaker till hög arbetsbelastning, såsom organisatoriska krav, tidspress, komplexa ärenden och begränsade resurser. Det andra temat fokuserar på konsekvenser av hög arbetsbelastning för professionellas hälsa och relationellt arbete, exempelvis stress, utbrändhet, sekundär traumatisering och påverkan på klientrelationer. Det tredje temat behandlar stresshantering och copingstrategier, där fokus ligger på hur socialarbetare hanterar arbetsbelastning genom exempelvis kollegialt stöd, planering, egenvård och emotionell distansering.

2.1 Orsaker till hög arbetsbelastning

Inom barn och ungdomsenheten finns det flera faktorer som orsakar stress och hög arbetsbelastning samt ökar risken för utbrändhet. I en kvalitativ studie undersöker Fuseini (2024) hur socialarbetare inom barn och ungdomsenheten upplever och hanterar hög arbetsbelastning och utbrändhet. Studien genomfördes i Kanada och datainsamling skedde genom djupintervjuer med 18 socialarbetare. Studiens resultat visar att socialarbetare hamnar i konflikt mellan deras värderingar och yrkesrollen. Det finns strukturella faktorer och juridiska aspekter som påverkar hur socialarbetaren hanterar sina ärenden. Socialarbetarens utbrändhet kan bero på tidsbrist, arbetsbelastning och organisationens förväntningar. Liknande resultat presenteras av Travis et al. (2016) som undersöker sambandet mellan stress, engagemang och utbrändhet bland socialarbetare inom barn och ungdomsenheten. Studien genomfördes i USA och har en kvantitativ metodansats. Resultatet visar att det finns olika stressfaktorer i arbetet inom barn och ungdomsenheten. Exempelvis otydliga arbetsuppgifter, obalans mellan privatliv och arbete, svårigheter att fatta den egna

rollen och förväntningar. Alla dessa faktorer leder till hög arbetsbelastning och ökar risken för utbrändhet.

Vidare visar Fuseini (2024) att det finns brist på inflytandet och många socialsekreterare känner skam och skuld när det krävs att de behöver agera mot klientens vilja. De tvingas att genomföra åtgärder och förklara de på ett professionellt sätt. Många socialarbetare beskriver att de känner sig maktlösa för att de har så liten inflytandet när det gäller beslutfattande kring ärenden som rör klienterna. Det kan handla om beslut som gäller stödinsatser till barnfamiljer eller ett beslut om placering av barnet i ett fosterhem. Detta händer trots att det är de som genomför hembesök och arbetar närmast till klienterna. Men det slutliga beslutet fattas av chefen. Detta skapar en känsla att deras åsikter ignoreras och de blir tystade. Detta ökar stressen och gör arbetet mer emotionellt tungt. Det kan även leda till en moralisk konflikt, eftersom socialarbetarna inte alltid agerar utifrån sin egen bedömning, utan utifrån hur de förväntas agera. Minskad delaktighet kan förstärka känslan av maktlöshet för att de kan fatta beslut som är mot deras värderingar men tvingas göra det för att följa organisationens krav och förväntningar. Chefen tar det formella beslutet men i praktiken är det socialarbetare som ska stå bakom beslutet och förklara det till klienterna även om de håller inte med beslutet (Fuseini, 2024).

Även Shier et al. (2012) lyfter att hög arbetsbelastning och höga stressnivåer kan påverka socialarbetare negativt samt öka risken för utbrändhet och personalomsättning. Shier et al. (2012) skiljer sig delvis från Fuseini (2024) och Travis et al. (2016), eftersom studien visar att även andra faktorer kan påverka socialarbetare och bidra till hög arbetsbelastning och personalomsättning. I en kvantitativ studie undersöker Shier et al. (2012) arbetstillfredställelse bland socialarbetare som arbetar inom barn och ungdomsenheten. Studien genomfördes i USA och syftet är att mäta sambandet mellan stress, arbete och privatliv. Resultatet visar att den höga personalomsättningen inom barn och ungdomsenheten beror inte bara på arbetsmiljön och strukturella arbetsvillkor utan det kan bero på själva yrkesrollen och svårigheter med att hitta balans mellan arbete och privatliv. Resultatet indikerar att socialarbetare med högt yrkesengagemang och hög livstillfredsställelse har lägre risk att bli utbrända. Däremot socialarbetare som upplever höga stressnivåer, arbetsbelastning och brist på stöd från organisationen är mindre nöjda och klarar inte av att fortsätta arbeta och riskerar att lämna yrket (Shier et al., 2012).

Sammantaget visar studierna att hög arbetsbelastning inom barn- och ungdomsenheten inte kan förklaras av en enskild faktor. Fuseini (2024) betonar främst strukturella och organisatoriska villkor, såsom begränsat inflytande och juridiska krav, medan Travis et al. (2016) och Shier et al. (2012) även lyfter fram rollförväntningar, stress, arbetslivsbalans och organisatoriskt stöd. Studierna kompletterar därmed varandra genom att visa att hög arbetsbelastning formas i samspelet mellan organisatoriska krav, yrkesrollens ansvar och individens arbetsvillkor.

2.2 Konsekvenser för professionellas hälsa och relationellt arbete

Det finns flera studier som betonar att hög arbetsbelastning kan påverka socialarbetaren och även relationer till klienter. I en studie som genomfördes i USA undersöker Griffiths et al. (2020) samband mellan hög arbetsbelastning och hur det påverkar professionellas

hälsaotillstånd. Studien har en kvantitativ metodansats och bygger på tvärsnittstudie. Studiens resultat visar att många socialarbetare som arbetar inom barn och ungdomsenheten upplever att arbetet påverkar deras mående och de beskriver sitt hälsotillstånd som dålig och måttlig. Detta beror på att socialarbetare får svåra ärenden och möter klienter som har upplevt trauma, vilket leder till en ökad risk att de får sekundär traumatisering (Griffiths et al., 2020). Liknande resultat presenteras av Killian (2008) som visar att hög arbetsbelastning kan påverka socialarbetarens hälsa negativt. Studien genomfördes i USA och metodansatsen kombinerar kvantitativ och kvalitativ forskning. Resultatet visar att den höga arbetsbelastning och exponering för trauma leder till hög stress, sömnproblem och ökar risken för emotionell utmattning vilket i lång sikt påverkar socialarbetarens hälsa negativt och påverkar arbetsmotivationen.

Vidare lyfter Griffiths et al. (2020) att den höga arbetsbelastningen kan minska socialarbetares arbetsmotivation, vilket kan leda till negativa konsekvenser och sämre stöd till klienterna. Socialarbetarens nedsatta mående kan vara problematisk för att det påverkar inte bara socialarbetare utan det kan leda till sämre skydd och stöd för klienter. Socialarbetare som är emotionellt utmattade kan vara mindre engagerade och närvarande vid möte med sina klienter vilket kan påverka hela handläggningsprocessen och påverka deras beslutsförmåga (Griffiths et al., 2020).

På liknande sätt visar Travis et al. (2016) att socialarbetare som är stressade och saknar förmågan att hantera arbetsrelaterad stress blir lätt utmattade och börjar använda emotionell distansering. Detta kan i sin tur leda till att socialarbetare tappar motivationen, vilket kan öka risken för personalomsättning. Många socialarbetare fortsätter arbeta trots den höga arbetsbelastningen men de utvecklar en cynisk inställning till arbetet. En cynisk inställning är en del av utbrändhet och ett resultat av långvarig stress. I praktiken innebär det att socialarbetare stänger in sina känslor i mötet med klienterna. De drar sig undan och visar mindre engagemang och använder emotionell distansering för att skydda sig själva och för att kunna orka med att fortsätta arbete. Detta kan öka risken för minskad empati i mötet med klienterna och kan leda till sämre relationellt arbete (Travis et al., 2016).

Sammantaget visar forskningen att hög arbetsbelastning kan få konsekvenser både för socialarbetarens hälsa och för det relationella arbetet med klienter. Griffiths et al. (2020) och Killian (2008) betonar framför allt påverkan på hälsa, stress och sekundär traumatisering, medan Travis et al. (2016) tydligare visar hur långvarig stress kan påverka engagemang, empati och relationen till klienter. Tillsammans visar studierna att arbetsbelastning inte endast är en arbetsmiljöfråga, utan även kan få betydelse för kvaliteten i det sociala arbetet.

2.3 Stresshantering och copingstrategier

Tidigare forskning visar att socialarbetare använder olika strategier för att hantera stress och hög arbetsbelastning. Dessa strategier kan exempelvis handla om kollegialt stöd, planering, struktur, egenvård, emotionell distansering och meningsskapande. Dane (2000) undersöker hur socialarbetare hanterar stress, hög arbetsbelastning och sekundär traumatisering. Studien genomfördes i USA och har en kvalitativ metodansats och datainsamling sker genom fokusgrupper. Resultatet visar att socialarbetare som upplever hög arbetsbelastning upplever att de har försämrad relation med sina klienter, även om de är motiverade och vill hjälpa samt agera i klienternas bästa intresse. Liknande resultat presenteras av Hermon & Chahla

(2019) som genomför en kvantitativ studie och undersöker aspekter av stress och arbetstillfredsställelse och hur de förändras med tiden. Studien genomfördes i USA och data samlades in genom en enkätundersökning som besvarades av 160 socialarbetare vid två mätningstillfällen. Resultatet från studien visar att hög arbetsbelastning kan leda till försämrad relation med klienter. Många socialarbetare stannar kvar i yrket trots att de är mindre nöjda med sin klient relationer vilket leder till försämrat insats kvalitet (Dane, 2000; Hermon & Chahla, 2019). Dessa studier visar att hög arbetsbelastning kan påverka relationen till klienter, men de är även relevanta i detta avsnitt eftersom de synliggör hur socialarbetare kan hantera emotionell belastning genom olika strategier, exempelvis emotionell distansering. På så sätt kopplas studierna till temat stresshantering och copingstrategier, snarare än enbart till konsekvenser av hög arbetsbelastning.

Genç och Buz (2020) genomför en kvantitativ studie med tvärsnittsdesign för att undersöka hur socialarbetare hanterar stress och vilka copingstrategier de använder. Studien genomfördes i Turkiet och bakgrunden till studien är att arbete inom barn och ungdomsenheten kan vara belastande och socialarbetarna kan uppleva hög arbetsbelastning. Syftet är att undersöka sambandet mellan motståndskraft och copingstrategier. Studiens resultat visade att socialarbetare har medelmotståndskraft. Vidare visar resultatet att socialarbetare som använder emotionell fokuserad copingstragie var kopplad med högre motståndskraft. Genom att söka stöd från kollegor, berätta om sina känslor och dela erfarenheter kunde socialarbetarna stärka sin motståndskraft.

En annan effektiv strategi som socialarbetarna använde var problemfokuserad coping, vilket innebär att fokusera på problemet och försöka hitta praktiska lösningar. För att minska arbetsbelastning använde många socialarbetare planering och bygga mer struktur i arbete för att hantera arbetsbelastning. Däremot visade studien att undvikande coping, exempelvis emotionell distansering, var mindre effektiv och hade ett negativt samband med motståndskraft. Att ignorera problem och visa mindre engagemang var inte en effektiv strategi för att hantera stress och arbetsbelastning. Samtidigt visar Dane (2000) att emotionell distansering kan vara effektiv för att förebygga utbrändhet. För att hantera arbetsbelastning och svåra ärenden kan många socialarbetare som arbetar inom barn och ungdomsenheten distansera sig emotionellt och använda emotionsfokuserad coping som en strategi för att skydda sig själva från utbrändhet. Denna strategi hjälper att hantera arbetets komplexitet och hjälper socialarbetare att vara mer objektiva och skyddar deras mentala hälsa (Dane, 2000).

Pösö & Forsman, (2013) bidrar med ett nytt perspektiv och undersöker vilka positiva faktorer som hjälper socialarbetare att hantera hög arbetsbelastning och bidrar till att de väljer att fortsätta arbeta trots arbetets svårigheter. Studien genomfördes i Finland och bygger på kvalitativ undersökning genom fokusgrupp med 28 socialarbetare och även en enkätundersökning som besvarades av 56 socialarbetare. Studiens resultat visar att en positiv faktor är högt yrkesengagemang och viljan att hjälpa barn och göra skillnad för dem. Många socialarbetare finner meningsfullhet i arbete med barn och unga som är i utsatta situationer eftersom de ser goda möjligheter att hjälpa och stötta dem och bidra till positiva förändringar i deras liv. Detta ökar socialarbetarens motivation och hjälper dem att hantera den upplevda arbetsbelastningen (Pösö & Forsman, 2013; Shier et al., 2012).

Motivationen kan variera över tid och socialt arbete kan vara stressigt och krävande men samtidigt meningsfullt och givande arbete (Pösö & Forsman, 2013). Andra faktorer som lyfts är kollegialt stöd, organisatoriskt stöd och möjligheten att diskutera svåra ärenden med

kollegor. Arbetsrelationer och stöd från organisationen ökar känslan av samhörighet hos socialarbetare, ökar arbetstillfredsställelse och därmed minskar risken för personalomsättning (Pösö & Forsman, 2013; Shier et al., 2012).

Salloum, et al. (2015) bidrar med ett nytt perspektiv att egenvård kan hjälpa socialarbetare hantera stress och kan förebygga utbrändhet. Salloum, et al. (2015) undersöker vikten av egenvård för att motverka sekundär traumatisering och utbrändhet. Studien genomfördes i USA och har en kvantitativ metodansats och datainsamling sker genom enkäter som besvarades av 104 socialarbetare. Bakgrunden till studien är att socialarbetare som arbetar inom barn och ungdomsenheten möter ständigt trauma, hög arbetsbelastning och svåra klientärenden som kan öka risken till utbrändhet och sekundär traumatisering. För att motverka de negativa effekterna av arbete och kunna orka stanna kvar visar studiens resultat att egenvård kan vara avgörande. Resultatet visade att det finns ett positivt samband mellan egenvård och arbetstillfredsställelse. Socialarbetare som var medvetna och använde olika strategier och egenvård var mer nöjda med sitt arbete och egenvård hjälpte att förebygga utbrändhet.

Vidare visade studiens resultat att socialarbetare som upplevde sekundär traumatisering hade en högre risk att bli utbrända. Resultatet visar att egenvård kan vara förebyggande för utbrändhet, men att den inte är lika effektiv när det gäller att minska arbetsrelaterad stress och förebygga sekundär traumatisering. Studien betonar att sekundär traumatisering är komplex och kräver andra strategier samt organisatoriskt stöd för att förebygga den (Salloum et al., 2015).

2.4 Reflektion av tidigare forskning

Tidigare forskning visar att socialarbetare inom barn och ungdomsenheten ofta upplever hög arbetsbelastning och arbetsrelaterad stress. Flera studier belyser att arbetet kan vara emotionellt krävande på grund av komplexa ärenden, hög ärendemängd och tidspress. Detta kan öka risken för utbrändhet, sekundär traumatisering och personalomsättning (Fuseini, 2024; Travis et al., 2016). Forskning visar även att arbetsbelastning kan påverka socialarbetares motivation och psykiska hälsa negativt (Griffiths et al., 2020). Socialarbetare som fortsätter arbeta trots emotionell utmattning kan utveckla ett mer distanserat eller cyniskt förhållningssätt, vilket kan påverka relationen till klienter och det professionella bemötandet (Travis et al., 2016; Griffiths et al., 2020).

En återkommande likhet i tidigare forskning är att kollegialt stöd och organisatoriskt stöd lyfts fram som viktiga faktorer för att hantera arbetsbelastning och stress (Genç & Buz, 2020). Samtidigt finns det skillnader i hur copingstrategier förstås. Dane (2000) beskriver emotionell distansering som en strategi som kan hjälpa socialarbetare att skydda sig från utbrändhet och orka fortsätta i yrket. Travis et al. (2016) visar däremot att ett distanserat förhållningssätt kan få negativa konsekvenser för klientrelationen, eftersom det kan minska det känslomässiga engagemanget i mötet med klienter. Detta visar att copingstrategier kan ha en dubbel funktion: de kan skydda socialarbetaren, men samtidigt riskera att påverka det relationella arbetet.

Tidigare forskning visar även att hög arbetsbelastning kan förstås på olika sätt. Fuseini (2024) betonar strukturella och organisatoriska faktorer, såsom juridiska krav, begränsat inflytande och organisatoriska förväntningar. Genç och Buz (2020) lyfter i stället fram

individens strategier för att hantera stress och skapa balans mellan arbete och privatliv. Sammantaget visar forskningen att hög arbetsbelastning påverkas av både organisatoriska villkor och individuella hanteringsstrategier.

Forskningsluckan i denna studie handlar därför inte om att hög arbetsbelastning förekommer eller att den kan leda till stress, eftersom detta redan har visats i tidigare forskning. Tidigare forskning visar även att hög arbetsbelastning kan påverka socialsekreterares professionella bemötande och relationen till klienter. Däremot bygger många studier främst på kvantitativa samband eller fokuserar på enskilda aspekter, såsom arbetsmiljö, stress, utbrändhet eller copingstrategier. Det saknas därför en kvalitativ förståelse för hur socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten själva beskriver sambandet mellan hög arbetsbelastning, professionellt bemötande och de strategier de använder för att hantera arbetsbelastningen i det dagliga arbetet.

Studien positioneras därför i relation till tidigare forskning genom att undersöka hur socialsekreterare själva beskriver samspelet mellan hög arbetsbelastning, professionellt bemötande och copingstrategier. Genom att analysera dessa aspekter tillsammans, snarare än var för sig, kan studien bidra med en mer sammanhållen förståelse av hur organisatoriska villkor och individuella strategier påverkar det professionella arbetet inom barn och ungdomsenheten.

3 TEORETISK UTGÅNGSPUNKT

I detta avsnitt presenteras studiens teoretiska utgångspunkter. Studien utgår från Bronfenbrenners ekologiska systemteori samt Lazarus och Folkmans stress- och copingteori. Systemteorin används för att förstå hur socialsekreterares arbetsbelastning formas i samspel mellan individuella, organisatoriska och samhälleliga faktorer. Stress- och copingteorin används för att analysera hur socialsekreterare upplever, tolkar och hanterar hög arbetsbelastning i det dagliga arbetet. Tillsammans bidrar teorierna till att förstå både de villkor som formar socialsekreterarnas upplevelser av hög arbetsbelastning och de strategier som används för att hantera stress och emotionell belastning.

3.1 Systemteori

I denna studie används den ekologiska systemteorin, utvecklad av Urie Bronfenbrenner, som ett analytiskt verktyg för att förstå socialsekreterares upplevelser av hög arbetsbelastning och hur de själva beskriver att denna påverkar deras bemötande av klienter. Teorin är relevant eftersom den synliggör hur socialsekreterarens arbetssituation formas i samspel mellan olika nivåer, såsom direkta klientmöten, kollegiala relationer, organisatoriska villkor och samhälleliga krav (Bronfenbrenner, 1979). I relation till denna studie innebär detta att socialsekreterares arbetsbelastning inte förstås som ett isolerat eller individuellt problem, utan som ett resultat av strukturella, organisatoriska och relationella faktorer. I analysen

används teorin för att tolka hur olika organisatoriska, relationella och strukturella faktorer kan förstås på olika systemnivåer.

På mikrosystemnivå fokuserar teorin på de direkta interaktioner som individen deltar i, vilket i denna studie främst avser socialsekreterarens möten med barn, unga och deras familjer samt relationer till kollegor (Bronfenbrenner, 1979). I denna studie används mikronivån för att analysera hur hög arbetsbelastning kan påverka socialsekreterares närvaro, engagemang och relationsskapande arbete i mötet med klienter. Eftersom arbetet inom barn och ungdomsenheten ofta bygger på samtal, tillit och samarbete blir de direkta mötena en viktig del av socialsekreterarnas arbetsvardag. Genom mikronivån kan teorin användas för att analysera hur hög arbetsbelastning kan påverka socialsekreterares möjligheter att vara närvarande, skapa förtroende och bygga relationer i mötet med barn och familjer.

På mesosystemnivå synliggör teorin hur olika delar av socialsekreterarens arbetskontext samverkar och påverkar varandra (Bronfenbrenner, 1979). I relation till studien handlar detta exempelvis om samverkan mellan socialtjänsten och andra aktörer såsom skola, hälso- och sjukvård och rättsväsende. Ur ett systemteoretiskt perspektiv kan samverkan mellan olika verksamheter förstås som en del av mesosystemet. Brister i samverkan eller otydliga ansvarsfördelningar kan därmed analyseras som faktorer som påverkar socialsekreterarens arbetssituation och de förutsättningar som finns för att utföra arbetet. Denna nivå är central för att förstå hur arbetsbelastning inte enbart handlar om antal ärenden, utan också om hur samordning och samarbete mellan olika system påverkar arbetsprocessen och i förlängningen bemötandet av klienter.

Exosystemet omfattar de strukturer och beslut som socialsekreteraren inte direkt kan påverka, men som har en betydande inverkan på deras arbetsvillkor (Bronfenbrenner, 1979). I denna studies kontext kan exempelvis resursfördelning, bemanning, ledning och administrativa krav förstås som organisatoriska faktorer på exonivå.

Makrosystemet utgörs av de övergripande samhälleliga ramarna, såsom lagstiftning, politiska prioriteringar och normer kring välfärd och ansvar (Bronfenbrenner, 1979). I denna studies kontext kan exempelvis lagstiftning, politiska prioriteringar och samhälleliga krav förstås som faktorer på makronivå.

Sammantaget synliggör den ekologiska systemteorin hur individens situation kan förstås i relation till flera sammanhängande nivåer, från direkta relationer i mikrosystemet till organisatoriska och samhälleliga förhållanden på exo- och makronivå (Bronfenbrenner, 1979).

3.2 Stress och copingteori

Stress och copingteori utvecklad av Lazarus och Folkman (1984), utgår från att stress inte enbart är en egenskap hos individen eller situationen, utan uppstår i samspelet mellan individen och sin omgivning. Stress definieras som en process där individen upplever att de krav som ställs överstiger de resurser som finns tillgängliga för att hantera situationen (Folkman, 2010). Detta perspektiv är särskilt relevant för föreliggande studie, då socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten ofta beskriver en arbetssituation präglad

av höga krav, tidspress och komplexa ärenden, samtidigt som resurser såsom tid, stöd och handlingsutrymme upplevs som begränsade.

En central del i teorin är begreppet kognitiv bedömning som består av två steg. I den primära bedömningen värderar individen om en situation är hotfull, utmanande eller irrelevant. I denna studie kan exempelvis ett stort antal klientärenden, svåra beslut eller bristande organisatoriskt stöd uppfattas som hotfulla eller överväldigande. I den sekundära bedömningen utvärderar individen vilka resurser och strategier som finns tillgängliga för att hantera situationen. För socialsekreterare kan detta handla om tillgång till kollegialt stöd, tidigare erfarenheter, organisatoriska resurser eller personliga copingstrategier (Folkman, 2010).

Denna bedömningsprocess är tydligt kopplad till studiens syfte, då socialsekreterarnas upplevelse av arbetsbelastning inte enbart handlar om den faktiska mängden arbete, utan också om hur denna tolkas och hanteras. Två socialsekreterare kan befinna sig i liknande arbetsförhållanden men uppleva olika nivåer av stress beroende på deras resurser och copingförmåga. Coping definieras som de kognitiva och beteendemässiga strategier som individen använder för att hantera stressande situationer. Coping delas in i tre huvudsakliga former: problemfokuserad coping, emotionsfokuserad coping och meningsfokuserad coping (Folkman, 2010). I denna studie används samtliga tre former för att analysera hur socialsekreterarna beskriver sina strategier för att hantera hög arbetsbelastning. Problemfokuserad coping används för att förstå strategier som planering, prioritering och struktur. Emotionsfokuserad coping används för att förstå exempelvis kollegialt stöd och emotionell distansering, medan meningsfokuserad coping används för att analysera hur upplevelsen av meningsfullhet och viljan att göra skillnad fungerar som en resurs i arbetet.

Problemfokuserad coping innebär att individen aktivt försöker förändra den situation som orsakar stress (Folkman, 2010). I relation till denna studie kan detta exempelvis handla om att socialsekreterare strukturerar sitt arbete, prioriterar ärenden eller söker konkreta lösningar för att hantera arbetsbelastningen. Utifrån stress- och copingteorin kan planering och struktur förstås som problemfokuserade copingstrategier eftersom individen försöker påverka eller hantera den situation som orsakar stress (Folkman, 2010).

Emotionsfokuserad coping handlar om att reglera de känslor som uppstår i samband med stress (Folkman, 2010). Strategin riktas därmed mot individens emotionella reaktion på en stressande situation snarare än mot att förändra själva situationen. I denna studie används emotionsfokuserad coping som ett analytiskt begrepp för att förstå strategier som syftar till att hantera den känslomässiga belastningen i arbetet.

Meningsfokuserad coping innebär att individen skapar mening i den stressfyllda situationen, exempelvis genom att fokusera på arbetets värde eller positiva aspekter (Folkman, 2010). I denna studie används meningsfokuserad coping för att analysera yrkesengagemang och viljan att göra skillnad för barn och unga. De tre copingstrategierna kan samverka i en dynamisk process och användas på olika sätt beroende på situation och tillgängliga resurser (Folkman, 2010).

Stress- och copingteorin kan användas för att analysera hur socialsekreterare tolkar och hanterar hög arbetsbelastning samt hur olika copingstrategier kan förstås i relation till deras upplevelser av arbetets krav. Teorin ger därmed ett analytiskt perspektiv på hur individens

bedömning av tillgängliga resurser och val av copingstrategier kan förstås i relation till arbetsbelastning och professionellt bemötande (Folkman, 2010).

3.3 Motivering av valda teorier

Systemteorin är relevant för denna studie eftersom den gör det möjligt att förstå socialsekreterarnas upplevelser av hög arbetsbelastning som något som formas i samspel mellan flera nivåer. Bronfenbrenners ekologiska systemteori utgår från att individens situation påverkas av olika sammanhängande system, från direkta relationer till mer övergripande samhälleliga villkor (Bronfenbrenner, 1979). I relation till studiens syfte innebär detta att hög arbetsbelastning inte enbart förstås som ett individuellt problem eller som en följd av den enskilda socialsekreterarens förmåga att hantera arbetet. I stället kan arbetsbelastningen förstås i relation till exempelvis direkta klientmöten, kollegiala relationer, samverkan med andra aktörer, organisatoriska villkor och samhälleliga krav. Teorin är därför användbar för att analysera hur socialsekreterare beskriver sin höga arbetsbelastning och hur de själva upplever att olika faktorer påverkar deras förutsättningar i mötet med klienter.

Stress- och copingteorin är relevant eftersom studien även undersöker hur socialsekreterare hanterar hög arbetsbelastning. Lazarus och Folkman beskriver stress som något som uppstår i samspelet mellan individen och omgivningen, särskilt när individen upplever att kraven överstiger de resurser som finns tillgängliga (Lazarus & Folkman, 1984). Detta är relevant för studien eftersom socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten kan möta höga krav, tidspress, komplexa ärenden och emotionellt belastande situationer, samtidigt som tid, stöd och resurser kan upplevas som begränsande.

Kopplat till studien kan teorin användas som ett analytiskt verktyg för att analysera vilka copingstrategier socialsekreterarna beskriver att de använder för att hantera hög arbetsbelastning. Problemfokuserad coping kan användas för att förstå strategier som planering, prioritering och struktur. Emotionsfokuserad coping kan användas för att förstå hur socialsekreterare hanterar känslomässig belastning, exempelvis genom kollegialt stöd eller emotionell distansering. Meningsfokuserad coping kan användas för att förstå hur upplevelsen av meningsfullhet och viljan att göra skillnad kan fungera som en resurs i arbetet.

Tillsammans kompletterar teorierna varandra. Systemteorin bidrar till att förstå de olika nivåer och villkor som formar socialsekreterarnas arbetsbelastning, medan stress- och copingteorin bidrar till att förstå hur socialsekreterarna tolkar och hanterar dessa krav i sitt dagliga arbete. På så sätt ger teorierna stöd för att besvara studiens syfte och frågeställningar, där fokus ligger på hur socialsekreterare beskriver och hanterar hög arbetsbelastning samt hur de upplever att arbetsbelastningen påverkar deras professionella bemötande av klienter.

4 METOD

4.1 Val av metod

Denna studie har en kvalitativ ansats, vilket grundar sig i studiens syfte att undersöka socialsekreterares erfarenheter av hög arbetsbelastning. En kvalitativ metod är särskilt lämplig när författaren eftersträvar en fördjupad förståelse av socialarbetarnas upplevelser, erfarenheter och meningsskapande i specifika sociala kontexter (Bryman, 2018).

Datainsamlingen genomfördes genom semistrukturerade intervjuer. Valet av semistrukturerade intervjuer motiveras av att studien fokuserar på deltagarnas levda erfarenheter av fenomenet hög arbetsbelastning och hur detta erfars i deras yrkespraktik. Denna intervjumetod möjliggör både struktur och flexibilitet, vilket ger deltagarna utrymme att utveckla sina resonemang och beskriva sina upplevelser mer ingående (Back & Berterö, 2019). På så sätt skapas förutsättningar för en djupare förståelse av hur arbetsbelastningen påverkar deras professionella arbete och möjligheter att agera utifrån klientens bästa.

Metodvalet är vidare motiverat av studiens explorativa karaktär och dess fokus på subjektiva erfarenheter snarare än mätbara variabler. Syftet med studien är inte att producera statistiskt generaliserbara resultat, utan att skapa en fördjupad förståelse av socialsekreterarnas upplevelser och erfarenheter av hög arbetsbelastning. Studien eftersträvar därmed inte bred generaliserbarhet utan vill bidra med kunskap om fenomenets innebörd inom den specifika kontext som undersökts (Bryman, 2018).

4.2 Litteratursökning

För att hitta relevanta artiklar för vår studie har vi gjort en litteratursökning till tidigare forskning. Vi har använt oss av MDU universitetsbiblioteks databaser och vi sökte artiklar i primo. Vi sökte på artiklar utifrån nyckelbegrepp på engelska. De använda sökord är “Social worker”, “workload”, “child welfare”, “coping” och “social work”. Sökorden kombinerades på olika sätt med hjälp av booleska operatorer, exempelvis AND och OR, för att avgränsa sökningen till artiklar som berörde arbetsbelastning, stress och coping inom socialt arbete med barn och unga.

En avgränsning gjordes och vi valde endast artiklar som är vetenskapligt granskade och som berör forskningsämne hög arbetsbelastning inom socialt arbete med barn och unga samt har koppling till vår studies syfte och frågeställningar. Vi strävade efter att i första hand använda forskning publicerad under de senaste tio åren, men inkluderade även äldre källor när dessa bedömdes vara centrala för studiens teoretiska eller forskningsmässiga utgångspunkter. Vi valde även studier som handlar om konsekvenser av hög arbetsbelastning och hur kan det påverka klienter. Valet av artiklar grundades på både kvantitativa och kvalitativa studier för att säkerställa att ämnet förstås på ett brett sätt och utifrån olika perspektiv. Artiklar som hade inte koppling till studiens syfte exkluderades efter en noggrann läsning och granskning av studiens fokusområde.

4.3 Urval

I studien användes ett målinriktat urval, eftersom deltagarna valdes utifrån att de hade erfarenhet och kunskap som var relevanta för studiens syfte och frågeställningar (Bryman, 2018). Studien riktade sig till socialsekreterare som arbetar eller har arbetat inom socialtjänstens barn och ungdomsenhet och som därmed hade erfarenhet av arbetsbelastning inom området. Urvalet baserades på deltagarnas yrkeserfarenheter och deras möjlighet att bidra med relevanta beskrivningar av arbetssituationen inom barn- och ungdomsvården. Ett målinriktat urval bedömdes vara lämpligt eftersom studien syftade till att få en djupare förståelse för socialsekreterarnas subjektiva upplevelser av hög arbetsbelastning, snarare än att skapa generaliserbara resultat.

Inklusionskriteriet för deltagande var att deltagarna arbetade eller hade arbetat inom socialtjänstens barn och ungdomsenheten och hade erfarenhet av hög arbetsbelastning i arbetet. Deltagargruppen bestod av fem socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten samt en familjehemssekreterare som tidigare hade arbetat inom barn och ungdomsenheten. Deltagarna har mellan 1 och 30 års yrkeserfarenhet, vilket bidrog till olika perspektiv och erfarenheter i materialet. Studien utgick från deltagarnas egna upplevelser av hög arbetsbelastning. Någon objektiv mätning av arbetsbelastning genomfördes inte, utan deltagarna bedömde själva om de hade erfarenhet av en arbetssituation som de upplevde som hög arbetsbelastning. Personer som saknade erfarenhet av arbete med barn och unga inom socialtjänsten exkluderades, eftersom deras erfarenheter inte bedömdes motsvara studiens syfte.

4.4 Tillvägagångssätt, genomförande och datainsamling

Datainsamlingen genomfördes genom semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten. Semistrukturerade intervjuer bedömdes vara en lämplig metod eftersom de ger möjlighet att utgå från en intervjuguide samtidigt som deltagarna får utrymme att utveckla sina svar och beskriva sina erfarenheter med egna ord. Semistrukturerade intervjuer kan vara användbara när studien syftar till att få en fördjupad förståelse av deltagares upplevelser, erfarenheter och reflektioner (Back & Berterö, 2019). Metoden passade därför studiens syfte, eftersom fokus låg på hur socialsekreterare själva beskriver och hanterar hög arbetsbelastning.

I denna studie skedde rekryteringen av intervjudeltagare genom att enhetschefer inom barn och ungdomsverksamheter kontaktades via mejl. Enhetscheferna ombads att vidarebefordra information om studien till socialsekreterare utan att göra någon värdering eller urval av deltagare. Informationen om studien förmedlades via enhetschefen, som vidarebefordrade missivbrevet till berörda socialsekreterare. Därefter var det upp till socialsekreterarna själva att ta kontakt med författarna om de ville delta. Enhetschefen informerades inte om vilka som valde att delta, och deltagandet var därmed frivilligt och konfidentiellt. Författarna kontrollerade därefter att de deltagare som anmält intresse uppfyllde studiens inklusionskriterier, det vill säga att de var socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten och hade egna erfarenheter av hög arbetsbelastning i yrkesrollen.

Intervjuerna har genomförts med hjälp av en intervjuguide som innehåller ett antal teman kopplade till studiens syfte och frågeställningar, exempelvis upplevelser av arbetsbelastning, hur denna påverkar bemötandet av klienter samt vilka strategier socialsekreterare använder för att hantera arbetssituationen. Frågorna var öppna då författarna har gett deltagarna

möjlighet att beskriva sina erfarenheter med egna ord och för att undvika att författaren styr svaren (Back & Berterö, 2019). Under intervjuerna har även följdfrågor ställts för att fördjupa deltagarnas resonemang och skapa en mer nyanserad förståelse av deras upplevelser.

I studien genomfördes sex semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare som arbetar och har arbetat inom socialtjänstens barn och ungdomsenhet. För att skydda deltagarnas identitet och säkerställa konfidentialitet har samtliga deltagare tilldelats fiktiva namn. De fiktiva namn som används i studien är Lisa, Karin, Matilda, Melissa, Lotta och Lara. De personer som visade intresse för att delta fick därefter ytterligare information om studien, deltagandets frivillighet och hur deras uppgifter skulle behandlas konfidentiellt. Samtliga intervjuer genomfördes digitalt via Teams, vilket möjliggjorde deltagande oberoende av geografiskt avstånd. Intervjuerna varade mellan 20 och 40 minuter. Även om vissa intervjuer var kortare bedömdes de ändå ge relevant material i relation till studiens syfte och frågeställningar. Detta berodde på att intervjuerna utgick från en tydlig intervjuguide med frågor kopplade till arbetsbelastning, bemötande och copingstrategier. Deltagarna gav konkreta och innehållsrika svar, och vid behov ställdes följdfrågor för att fördjupa deras resonemang. Intervjuerna spelades in efter deltagarnas muntliga samtycke. Inspelningarna gjordes med hjälp av mobilens röstinspelningsapp. Efter varje intervju transkriberades materialet med hjälp av transkriberingsfunktionen i Microsoft Word. Därefter gick författarna igenom transkriberingarna manuellt och korrigerade eventuella fel för att säkerställa att materialet återgav deltagarnas utsagor så korrekt som möjligt. I samband med transkriberingen anonymiserades namn och andra identifierande uppgifter. Det transkriberade materialet varierade i omfattning mellan intervjuerna, vilket speglar skillnader i hur utförligt deltagarna beskrev sina erfarenheter. Ljudfilerna förvarades inledningsvis tillfälligt i ett lösenordskyddat iCloud-konto. Efter att författarna uppmärksammat att molnbaserad lagring kunde innebära osäkerhet kring hanteringen av känsligt forskningsmaterial, överfördes samtliga ljudfiler till ett lösenordskyddat USB-minne med begränsad åtkomst. Efter överföringen raderades ljudfilerna från iCloud-kontot. Det transkriberade materialet anonymiserades genom att namn och andra uppgifter som kunde möjliggöra identifiering av deltagare eller klienter togs bort. Materialet har endast använts inom ramen för examensarbetet och kommer att raderas när examensarbetet har avslutats och godkänts.

4.5 Analysmetod

Tematisk analys användes som analysmetod eftersom studien syftar till att identifiera återkommande mönster i socialsekreterarnas beskrivningar av hög arbetsbelastning, bemötande och copingstrategier. Braun och Clarke (2006) beskriver tematisk analys som en metod för att identifiera, analysera och redovisa mönster eller teman i ett empiriskt material. Bryman (2018) lyfter tematisk analys som en vanligt förekommande analysmetod inom kvalitativ forskning, där materialet kan organiseras utifrån återkommande teman. Mot denna bakgrund bedömdes tematisk analys vara lämplig för denna studie, eftersom metoden gjorde det möjligt att strukturera och tolka deltagarnas erfarenheter i centrala teman.

Efter genomförandet av intervjuerna transkriberades materialet med hjälp av transkriberingsfunktionen i Microsoft Word. Därefter gick författarna igenom transkriberingarna manuellt och korrigerade eventuella fel för att säkerställa att deltagarnas utsagor återgavs så korrekt som möjligt. I samband med transkriberingen anonymiserades

namn och andra identifierande uppgifter. Under genomläsningen uppmärksammades återkommande beskrivningar och uttryck kopplade till exempelvis stress, tidsbrist, emotionell belastning, klientrelationer, stöd från kollegor och organisatoriska svårigheter.

Analysen hade en huvudsakligen induktiv ansats, eftersom temana växte fram ur det empiriska materialet. Samtidigt var analysen teoretiskt informerad genom studiens valda teorier. Det innebär att systemteorin samt stress- och copingteorin användes i ett senare skede för att fördjupa förståelsen av de teman som identifierades i materialet. Analysprocessen utgick från det empiriska materialet och tematiseringen skapades utifrån deltagarnas egna utsagor och erfarenheter (Braun & Clarke, 2006). Temana bestämdes därmed inte i förväg utan växte successivt fram genom bearbetningen av intervjumaterialet. Fokus låg på att identifiera återkommande mönster och erfarenheter som hade tydlig koppling till studiens syfte och frågeställningar. I den första delen av analysarbetet läste författarna igenom transkriberingarna flera gånger för att få en helhetsbild av materialet. Därefter markerades meningsbärande delar som hade koppling till studiens syfte och frågeställningar. Detta gjordes genom att relevanta delar av texten markerades i dokumenten och försågs med korta anteckningar eller preliminära koder, exempelvis “tidsbrist”, “hög ärendemängd”, “emotionell belastning”, “kollegialt stöd” och “påverkan på bemötande”. På så sätt kunde återkommande innehåll i deltagarnas berättelser identifieras och senare jämföras mellan intervjuerna. Ett konkret exempel från materialet var när Karin beskrev att hon ibland gick direkt från ett tungt samtal till nästa möte utan möjlighet till återhämtning. Detta kodades först som “brist på återhämtning” och “emotionell stress” och placerades senare inom temat “Emotionell belastning och konsekvenser för hälsa och välbefinnande”. Ett annat exempel var när Lotta berättade om sin erfarenhet av utmattningssyndrom till följd av hög arbetsbelastning. Dessa delar av materialet bidrog också till samma tema då flera deltagare beskrev liknande erfarenheter av stress och psykisk belastning.

Efter kodningsprocessen jämfördes koderna för att identifiera likheter och skillnader mellan deltagarnas berättelser. Koder med liknande innehåll sammanfördes därefter till bredare teman. Exempelvis grupperades koder som “kollegialt stöd”, “handledning” och “stöd från arbetsgruppen” under temat “Skyddsfaktorer, motivation och meningsskapande i arbetet”. På liknande sätt samlades koder som “administration”, “personalbrist” och “hög ärendemängd” under temat “Organisatoriska brister”. Temat utvecklades därefter till “Organisatoriska brister och behov av förändring”, eftersom deltagarna även beskrev behov av bättre bemanning, minskad administration, mer stöd från ledning och större möjlighet till återhämtning.

De teman som slutligen identifierades i materialet var: Hög arbetsbelastning som ett normaliserat tillstånd, Arbetsbelastningens påverkan på bemötande och klientrelationer, Emotionell belastning och konsekvenser för hälsa och välbefinnande, Skyddsfaktorer, motivation och meningsskapande i arbetet, Copingstrategier och hantering av stress, Organisatoriska brister och behov av förändring. Under hela analysprocessen återgick författarna kontinuerligt till det empiriska materialet för att säkerställa att temana grundades i deltagarnas egna berättelser och erfarenheter, vilket är centralt inom tematisk analys (Braun & Clarke, 2006). Analysen fokuserade på att identifiera både återkommande mönster och variationer i deltagarnas berättelser. Det innebar att författarna uppmärksammade erfarenheter som flera deltagare beskrev, exempelvis tidspress, hög ärendemängd och behov av kollegialt stöd. Samtidigt uppmärksammades skillnader i hur deltagarna beskrev och hanterade arbetsbelastningen, exempelvis att vissa betonade planering och struktur medan andra lyfte emotionell distansering, återhämtning eller stöd från arbetsgruppen.

I resultatdelen användes citat från intervjuerna för att synliggöra deltagarnas egna röster och stärka studiens trovärdighet. Citat från intervjuerna användes för att ge exempel på hur deltagarna själva beskrev sina erfarenheter av hög arbetsbelastning. Citaten valdes ut eftersom de tydligt illustrerade de teman som identifierades i analysen och bidrog till att visa hur resultatet grundades i det empiriska materialet. Den tematiska analysen möjliggjorde därmed en fördjupad förståelse av socialsekreterarnas upplevelser av hög arbetsbelastning, vilka konsekvenser arbetsbelastningen får för deras hälsa och arbete samt vilka strategier och skyddsfaktorer som används för att hantera arbetets krav inom barn och ungdomsenheten.

4.6 Etiska aspekter

Studien har genomförts med hänsyn till fyra forskningsetiska krav: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2025).

Informationskravet innebär att deltagarna ska få tydlig information om studiens syfte, genomförande och hur det insamlade materialet kommer att användas (Vetenskapsrådet, 2025). Vi skrev ett informationsbrev som vi skickade till deltagarna via e-post där vi presenterade oss själva och förklarade syftet med vår studie och vilka kriterier som vi har. I informationsbrevet har vi skrivit att intervjuerna kommer att ta cirka 30–60 minuter. Deltagarna informerades både skriftligt och muntligt om studiens syfte, genomförande och hur det insamlade materialet skulle användas.

Samtyckeskravet innebär att deltagandet ska bygga på frivilligt och informerat samtycke (Vetenskapsrådet, 2025). Deltagarna informerades både skriftligt och muntligt om att deltagandet var frivilligt och att de när som helst kunde avbryta sitt deltagande utan att behöva ange någon anledning. Innan intervjuerna påbörjades inhämtades muntligt samtycke från samtliga deltagare. Deltagarna informerades även om att intervjuerna skulle spelas in och transkriberas, vilket de gav sitt samtycke till.

Konfidentialitetskravet innebär att uppgifter om deltagarna ska hanteras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem och att enskilda personer inte ska kunna identifieras i den färdiga studien (Vetenskapsrådet, 2025). Eftersom studien handlar om hög arbetsbelastning kan vissa frågor upplevas som känsliga och väcka känslor. Deltagarna informerades därför om att de kunde avstå från att besvara frågor som upplevdes som obekväma och att de när som helst kunde avbryta intervjun. Eftersom studien berör deltagarnas erfarenheter av arbetsbelastning och organisatoriska förutsättningar fanns en risk att vissa deltagare kunde känna oro inför att uttrycka kritik mot den egna verksamheten. För att minska denna risk informerades deltagarna om att deras medverkan var frivillig och att deras utsagor skulle behandlas konfidentiellt. Enhetscheferna informerades inte om vilka socialsekreterare som valde att delta eller om vad som framkom under intervjuerna. Fiktiva namn användes och identifierande uppgifter om deltagare, arbetsplatser och eventuella klientärenden anonymiserades för att minska risken för identifiering.

Nyttjandekravet innebär att det insamlade materialet endast får användas för studiens ändamål (Vetenskapsrådet, 2025). I enlighet med detta har materialet endast använts inom ramen för examensarbetet och åtkomsten har begränsats till författarna. Särskilt hänsyn har tagits till säker hantering och förvaring av materialet för att skydda deltagarnas uppgifter. Materialet kommer att raderas efter att examensarbetet har avslutats och godkänts. Vidare valde vi att inte inkludera i studien i vilka kommuner socialsekreterarna arbetar för att vår

studie inte syftar på att göra en jämförelse mellan kommuner utan syftar till att bidra till ökad förståelse kring upplevelser av arbetsbelastning på barn och ungdomsenheten.

4.7 Kvalitetsaspekter

I denna kvalitativa studie bedöms kvaliteten utifrån begreppen tillförlitlighet, trovärdighet och reflexivitet. Dessa begrepp är centrala inom kvalitativ analys och används för att säkerställa att studiens resultat är välgrundade och metodologiskt genomarbetade.

Tillförlitlighet handlar om hur systematiskt och noggrant studien har genomförts. I relation till studiens syfte att undersöka hur socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten beskriver och hanterar hög arbetsbelastning, samt hur de upplever att arbetsbelastningen påverkar deras professionella bemötande av klienter, har forskningsprocessen planerats och genomförts stegvis. Intervjuerna utformades med tydlig koppling till studiens syfte och frågeställningar och transkriberades ordagrant för att säkerställa att analysen byggde på ett korrekt underlag. Analysprocessen följde en tydlig struktur med identifiering av kodning och tematisering. Genom att tydliggöra analysprocessen ökar studiens transparens, vilket gör det möjligt för läsaren att följa hur slutsatserna har formats (Fejes & Thornberg, 2024). För att stärka studiens tillförlitlighet användes samma intervjuguide vid samtliga intervjuer. Detta skapade en gemensam struktur samtidigt som utrymme gavs för följdfrågor och fördjupning. Denna balans mellan struktur och flexibilitet bidrog till att säkerställa att samtliga centrala teman berördes, samtidigt som deltagarnas individuella erfarenheter kunde få utrymme.

Trovärdighet handlar om i vilken utsträckning studiens resultat framstår som rimliga, välgrundade och förankrade i det empiriska materialet (Fejes & Thornberg, 2024). För att stärka trovärdigheten användes flera strategier. Intervjuerna spelades in och transkriberades ordagrant, vilket minskade risken för feltolkningar. Under analysprocessen lästes materialet igenom upprepade gånger och kodningen diskuterades kontinuerligt mellan författarna för att säkerställa att tolkningarna var väl förankrade i deltagarnas utsagor. Vidare användes citat i resultatredovisningen för att ge läsaren möjlighet att själv ta del av det empiriska underlaget och följa kopplingen mellan deltagarnas berättelser och de teman som identifierades. Detta stärker studiens transparens och gör analysprocessen mer spårbar (Fejes & Thornberg, 2024).

Reflexivitet är särskilt viktig i kvalitativ forskning eftersom författarnas förförståelse, tidigare erfarenheter och egna föreställningar kan påverka både intervjusituationen och tolkningen av materialet (Fejes & Thornberg, 2024). I denna studie hade författarna redan innan datainsamlingen en medvetenhet om att socialsekreterares arbete ofta beskrivs som belastande och organisatoriskt krävande. Denna förförståelse kan ha påverkat vilka aspekter som uppmärksammades under intervjuerna och analysprocessen. Det fanns exempelvis en risk att författarna i högre grad uppmärksammade utsagor som bekräftade tidigare kunskap om stress och arbetsbelastning.

För att minska denna påverkan arbetade författarna aktivt med ett reflexivt förhållningssätt genom hela forskningsprocessen. Detta innebar att författarna kontinuerligt reflekterade över sina egna antaganden, diskuterade sina tolkningar med varandra och återkopplade till det empiriska materialet för att säkerställa att analysen grundades i deltagarnas faktiska utsagor snarare än i författarnas egna föreställningar. Författarnas roll kan även ha påverkat valet av studiens fokusområde. Under praktikperioden uppmärksammade författarna

problematik kopplad till hög arbetsbelastning inom socialtjänsten samt hur detta kunde påverka både socialsekreterarnas arbetsvillkor och klienternas möjlighet att få adekvat stöd. Genom dessa erfarenheter utvecklades en förförståelse kring ämnet. Denna förförståelse förstärktes ytterligare genom genomgången av tidigare forskning, där flera studier belyste liknande utmaningar kopplade till arbetsbelastning inom socialt arbete. Detta kan ha påverkat författarnas perspektiv på ämnet samt utformningen av intervjufrågorna, exempelvis genom vilka aspekter som betonades i intervjuguiden. För att minska denna påverkan har författarna kontinuerligt reflekterat över sin egen förförståelse och strävat efter att formulera öppna frågor som gav deltagarna möjlighet att fritt beskriva sina erfarenheter. Eftersom intervjuerna berörde arbetsbelastning och organisatoriska utmaningar fanns en risk att deltagarna anpassade sina svar, antingen genom att tona ned kritik mot verksamheten eller genom att betona vissa erfarenheter. För att minska denna påverkan betonades neutralitet i intervjusituationen och deltagarna informerades tydligt om att det inte fanns några rätta eller fel svar samt att deras utsagor skulle behandlas konfidentiellt.

Eftersom studien bygger på kvalitativa semistrukturerade intervjuer med ett begränsat antal deltagare är syftet inte att generalisera resultaten till alla socialsekreterare inom barn- och ungdomsenheten, utan att skapa en fördjupad förståelse för deltagarnas upplevelser och erfarenheter av hög arbetsbelastning. Det begränsade antalet deltagare innebär samtidigt att vissa erfarenheter och perspektiv kan ha uteblivit, vilket kan ha påverkat variationen i resultatet. Resultaten kan däremot bidra med ökad kunskap och förståelse för fenomenet och vara relevanta i liknande socialtjänstverksamheter. Studiens överförbarhet stärks genom att urval, datainsamling och analysprocess beskrivs tydligt, vilket gör det möjligt för läsaren att bedöma i vilka sammanhang resultatet kan vara relevant (Fejes & Thornberg, 2024).

Sammantaget bedöms studiens kvalitet utifrån hur väl resultaten är förankrade i empirin, hur systematiskt analysen har genomförts samt hur medvetet författaren har förhållit sig till sin egen roll i forskningsprocessen. Även om studien inte eftersträvar statistisk generaliserbarhet har flera metodologiska åtgärder vidtagits för att stärka dess kvalitet. Genom transparens i analysprocessen, reflexivt arbete och noggrann förankring i det empiriska materialet har studien strävat efter att uppnå hög trovärdighet och tillförlitlighet.

5 RESULTAT

I detta avsnitt presenteras resultatet från studiens sex intervjuer. Fem intervjuer genomfördes med socialsekreterare som arbetar inom barn och ungdomsenheten. En intervju genomfördes med en familjehemssekreterare som tidigare arbetat inom barn och ungdomsenheten och har flera års erfarenhet av området. Samtliga intervjuer genomfördes digitalt via Teams. Deltagarna har anonymiserats genom fiktiva namn för att säkerställa konfidentialitet och skydda deras identitet.

Resultatdelen är uppbyggd utifrån återkommande teman som identifierades i intervjumaterialet. Temana har skapats utifrån deltagarnas egna erfarenheter och beskrivningar av arbetssituationen och syftar till att besvara studiens syfte och frågeställningar om hur socialsekreterare upplever hög arbetsbelastning inom barn och ungdomsenheten, hur arbetsbelastningen påverkar deras professionella arbete och

bemötande samt vilka strategier och skyddsfaktorer som används för att hantera arbetssituationen. Genomgående används citat från intervjuerna för att stärka och tydliggöra deltagarnas upplevelser och erfarenheter.

5.1 Hög arbetsbelastning som ett normaliserat tillstånd

Ett centralt resultat som framkommer i samtliga intervjuer är att hög arbetsbelastning upplevs som ett ständigt närvarande och normaliserat tillstånd inom barn och ungdomsenheten. Deltagarna beskriver att arbetet präglas av höga krav, omfattande administration, ett stort antal ärenden och emotionellt krävande situationer där viktiga beslut ofta behöver fattas under tidspress. Lisa beskriver detta som ett återkommande snarare än tillfälligt tillstånd: “Jag skulle säga att det är mer regel än undantag att arbetsbelastningen är hög. Det handlar både om antalet ärenden och komplexiteten i dem.”

Liknande erfarenheter framkommer i flera av intervjuerna, där deltagarna beskriver att den höga arbetsbelastningen med tiden har blivit ett normalläge snarare än en tillfällig situation. Beskrivningarna visar att belastningen inte främst uppfattas som kopplad till enskilda perioder av hög arbetsintensitet, utan som ett återkommande inslag i den dagliga arbetssituationen.

Flera deltagare beskriver att arbetsbelastningen inte enbart handlar om antalet ärenden, utan även om deras komplexitet och allvar. Arbetet rör ofta barn som far illa, våld i hemmet, missbruk, psykisk ohälsa eller akuta skyddsbedömningar, vilket gör att arbetsdagen ofta präglas av oförutsägbarhet. Lara beskriver detta tydligt: “Man planerar dagen men det blir nästan aldrig som man tänkt sig. Det räcker med en orosanmälan eller ett akut samtal som förändrar allt.”

Deltagarnas beskrivningar visar att oförutsägbarheten innebär att planerade arbetsuppgifter ofta behöver skjutas åt sidan när akuta situationer uppstår. Detta skapar konkurrerande krav där flera arbetsuppgifter samtidigt kan upplevas som brådskande och svåra att prioritera mellan. Karin ger ett exempel på hur flera sådana krav kan sammanfalla: “Jag var tvungen att göra akuta skyddsbedömningar, ringa polisen, samverka med jourhem och samtidigt försöka skriva klart en utredning som hade deadline samma dag.”

Deltagarna beskriver vidare att arbetsbelastningen skapar en ständig prioriteringssituation där flera arbetsuppgifter samtidigt upplevs som viktiga, vilket bidrar till känslor av otillräcklighet och svårigheter att känna sig i fas med arbetet. Lotta beskriver en period med särskilt hög arbetsbelastning: ”Jag arbetade 75 % men hade 37 egna ärenden. Och i stort sett ingen chef.” Hennes erfarenhet illustrerar hur en omfattande ärendemängd i kombination med begränsat organisatoriskt stöd kan skapa en långvarig belastning. Liknande erfarenheter framkommer hos andra deltagare, som beskriver en återkommande känsla av att ligga efter och försöka komma ikapp. Sammantaget framträder därmed ett mönster där arbetsbelastningen inte enbart handlar om mängden arbete, utan även om svårigheten att prioritera mellan flera samtidiga och angelägna krav.

Den höga arbetsbelastningen påverkar även deltagarnas möjligheter till återhämtning. Flera beskriver att raster och luncher ibland prioriteras bort när arbetsmängden är hög. Samtidigt

framkommer att återhämtningen inte enbart begränsas under arbetsdagen, eftersom vissa ärenden fortsätter att uppta deltagarnas tankar efter arbetstid. Melissa beskriver detta särskilt i relation till ärenden som rör barn: *”Det är svårt att släppa vissa ärenden när man kommer hem. Speciellt när det handlar om barn som man är orolig för.”*

Beskrivningarna visar därmed att arbetsbelastningen har både en praktisk och emotionell dimension. Bristen på återhämtning handlar inte enbart om begränsade möjligheter till pauser under arbetsdagen, utan även om svårigheten att mentalt lämna arbetet efter arbetsdagens slut.

Brister i samverkan med andra aktörer framkommer också som en faktor som kan förstärka arbetsbelastningen. Deltagarna beskriver att arbetet kräver samverkan med bland annat familjehem, polis, skola, hälso- och sjukvård samt BUP. När kommunikationen eller ansvarsfördelningen mellan aktörerna inte fungerar behöver socialsekreterarna lägga mer tid på att samordna insatser och hitta alternativa lösningar. Flera deltagare beskriver att detta inte enbart ökar deras egen arbetsbelastning, utan även kan påverka handläggningsprocessen och möjligheten för barn och familjer att få rätt stöd. Lotta beskriver den ökade belastningen på följande sätt: *“Vi får ökad press när samverkan inte fungerar och vi får leta efter nya lösningar”*

Sammantaget framträder fungerande samverkan som en viktig förutsättning för att arbetet ska kunna genomföras effektivt. När samverkan brister förskjuts ytterligare ansvar och samordningsarbete till socialsekreterarna, vilket förstärker en redan pressad arbetssituation.

5.2 Arbetsbelastningens påverkan på bemötande och klientrelationer

Ett återkommande tema i intervjuerna är att den höga arbetsbelastningen påverkar socialsekreterarnas möjligheter att vara närvarande och lyhörda i mötet med klienter. Deltagarna beskriver att det relationella arbetet kräver tid, kontinuitet och möjlighet att skapa tillit, men att dessa förutsättningar begränsas när arbetsdagen präglas av tidspress och flera konkurrerande arbetsuppgifter. Resultatet visar därmed att arbetsbelastningen inte enbart påverkar mängden arbete som ska utföras, utan även de praktiska förutsättningarna för det professionella bemötandet.

Flera deltagare beskriver att fokus under perioder av hög arbetsbelastning riskerar att förskjutas från det relationella mötet till de arbetsuppgifter som behöver genomföras och dokumenteras. Tankar på kommande möten, dokumentation och andra brådskande ärenden kan göra det svårare att vara fullt närvarande i samtalet. Detta blir särskilt betydelsefullt i mötet med barn, eftersom deltagarna beskriver att barn kan behöva tid för att känna trygghet och våga berätta om sina erfarenheter. Lara uttrycker detta på följande sätt: *”Barn behöver ofta tid innan de vågar öppna upp sig och ibland känner man att man inte riktigt har den tiden.”*

Deltagarnas beskrivningar visar att tidsbristen därmed inte enbart innebär att färre arbetsuppgifter hinns med, utan även kan begränsa möjligheten att anpassa mötet efter klientens behov. När tiden upplevs som otillräcklig kan socialsekreteraren behöva föra samtalet framåt snabbare, trots att klienten kan behöva mer tid. Detta framträder som en särskild utmaning i arbetet med barn och familjer, där deltagarna beskriver

relationsskapande och förtroende som viktiga förutsättningar för att kunna genomföra arbetet på det sätt de önskar.

I materialet framkommer även att stress kan bli synlig i själva klientmötet. Deltagarna beskriver exempelvis att de kan bli mer upptagna av tiden, tala snabbare eller ha svårt att hålla fullt fokus när andra arbetsuppgifter samtidigt kräver deras uppmärksamhet. Sådana situationer beskrivs som en risk för att mötet blir mer mekaniskt och mindre relationsinriktat. Samtidigt framkommer en medvetenhet hos deltagarna om hur deras egen stress kan påverka mötet, och flera beskriver att de aktivt försöker undvika att arbetsbelastningen blir synlig för klienten.

Trots dessa ansträngningar beskriver deltagarna situationer där de efter ett klientmöte upplever att tiden inte varit tillräcklig för att lyssna, ställa relevanta frågor eller ge familjen det utrymme de hade önskat. Lara beskriver denna känsla: *”Man kunde gå därifrån och känna att man inte riktigt hann lyssna klart eller ställa alla frågor man egentligen borde ha gjort.”*

Citatet illustrerar ett återkommande mönster i materialet där deltagarnas professionella ambitioner inte alltid motsvaras av de tidsmässiga förutsättningar som finns i arbetet. Det skapar känslor av otillräcklighet och innebär att deltagarna ibland behöver prioritera mellan olika klienters och ärendens behov. Flera beskriver att detta blir särskilt svårt när en familj behöver mer stöd samtidigt som andra akuta situationer kräver omedelbar uppmärksamhet.

Samtidigt visar resultatet att deltagarna försöker upprätthålla ett professionellt och respektfullt bemötande även under perioder av hög arbetsbelastning. De beskriver en strävan efter att vara närvarande, lyhörda och fokuserade på klientens behov trots att de själva upplever stress. Resultatet synliggör därmed en återkommande spänning mellan deltagarnas ambition att bedriva ett relationsskapande arbete och de begränsningar som uppstår genom tidspress, hög ärendemängd och konkurrerande arbetsuppgifter.

Sammantaget visar resultatet att hög arbetsbelastning kan begränsa socialsekreterarnas upplevda möjligheter att vara närvarande och relationsskapande i klientmötet. Det centrala mönstret är inte att deltagarna beskriver en minskad vilja att ge ett professionellt bemötande, utan att de upplever att förutsättningarna för att göra det försvåras när tiden och utrymmet för varje klient blir begränsade. Arbetsbelastningens påverkan på bemötandet framträder därmed främst genom minskat tidsutrymme, svårigheter att vara fullt närvarande och behovet av att prioritera mellan flera samtidiga krav.

5.3 Emotionell belastning och konsekvenser för hälsa och välbefinnande

Samtliga deltagare beskriver att arbetet inom barn- och ungdomsenheten innebär en omfattande emotionell belastning. Arbetet innebär återkommande möten med barn och familjer i utsatta och svåra livssituationer, och flera deltagare beskriver att vissa ärenden fortsätter att påverka dem även efter arbetsdagens slut. Det framträder därmed ett mönster där den emotionella belastningen inte stannar vid själva klientmötet, utan även kan påverka deltagarnas möjligheter att distansera sig från arbetet och återhämta sig på fritiden. Matilda

beskriver detta: *”Det är svårt att inte ta med sig vissa ärenden hem när det handlar om barn.”*

Liknande erfarenheter framkommer hos flera deltagare, som beskriver att arbetet påverkar dem både professionellt och personligt. Särskilt ärenden som rör barn upplevs som svåra att lämna efter arbetsdagens slut. Resultatet visar därmed att den emotionella belastningen är nära kopplad till arbetets innehåll och det ansvar deltagarna upplever i mötet med utsatta barn och familjer.

Den emotionella belastningen beskrivs samtidigt som mer påtaglig när arbetsbelastningen är hög och möjligheterna till återhämtning är begränsade. Flera deltagare beskriver att de ibland behöver gå direkt från ett känslomässigt krävande samtal till nästa arbetsuppgift eller klientmöte utan möjlighet att bearbeta det som har hänt. Karin beskriver detta: *”Ibland går man direkt från ett väldigt tungt samtal till nästa möte utan att hinna bearbeta det som sagts.”*

Beskrivningarna visar att det inte enbart är de emotionellt krävande klientmötena i sig som skapar belastning, utan även bristen på tid och utrymme för återhämtning mellan dem. Kombinationen av emotionellt krävande ärenden, tidspress och begränsad återhämtning framträder därför som ett återkommande mönster i deltagarnas berättelser.

Hos vissa deltagare beskrivs den långvariga belastningen även ha fått konsekvenser för den psykiska och fysiska hälsan. Karin berättar om sömnsvårigheter, yrsel och en upplevelse av emotionell avstängning efter en längre period av hög belastning. Hon beskriver att hon successivt fick svårare att känna samma emotionella engagemang i klienternas situationer som tidigare. Även Lotta beskriver allvarliga konsekvenser av en långvarigt pressad arbetssituation: *”Efter tre år av stress och hög arbetsbelastning så fick jag utmattningssyndrom och blev sjukskriven.”*

Deltagarnas erfarenheter visar därmed att långvarig arbetsbelastning kan upplevas påverka både välbefinnandet och förmågan att upprätthålla ett emotionellt engagemang i arbetet. Samtidigt varierar konsekvenserna mellan deltagarna, vilket visar att den emotionella belastningen inte tar sig samma uttryck för alla.

I materialet framkommer även en frustration över situationer där deltagarna upplever att de vet vilket stöd ett barn eller en familj behöver, men saknar tillräckligt med tid eller organisatoriska resurser för att kunna erbjuda detta. Det handlar enligt deltagarna inte om bristande vilja att hjälpa, utan om att de professionella ambitionerna ibland begränsas av arbetets förutsättningar. Karin uttrycker detta: *”Vi vet vad som krävs för att hjälpa ett barn men vi har inte utrymmet för att göra det.”*

Beskrivningarna synliggör en spänning mellan det deltagarna uppfattar som barnets och familjens behov och de faktiska möjligheterna att tillgodose dessa behov inom ramen för arbetet. Denna frustration framträder som ytterligare en dimension av den emotionella belastningen.

Sammantaget visar resultatet att den emotionella belastningen är nära sammanflätad med både arbetets innehåll och arbetsbelastningens omfattning. Möten med barn och familjer i svåra livssituationer, begränsade möjligheter till återhämtning och upplevelsen av att inte alltid kunna ge det stöd som anses behövas framträder som centrala delar av belastningen.

För vissa deltagare beskrivs den långvariga belastningen även ha fått konsekvenser för hälsa och emotionellt engagemang.

5.4 Skyddsfaktorer, motivation och meningsskapande i arbetet

Trots den höga arbetsbelastningen beskriver flera deltagare arbetet inom barn- och ungdomsenheten som meningsfullt och betydelsefullt. Ett återkommande mönster i materialet är att motivationen framför allt är kopplad till möjligheten att hjälpa barn och familjer i utsatta situationer och uppleva att arbetet kan bidra till förändring. Meningsfullheten framträder därmed som en viktig drivkraft som bidrar till att deltagarna fortsätter att engagera sig i arbetet trots stress och påfrestningar. Lisa beskriver detta: *”När man ser att man faktiskt kan göra skillnad i ett barns liv, då känns det värt det.”*

Deltagarnas beskrivningar visar att meningsfullheten inte enbart är kopplad till större förändringar i klienternas liv. Även mindre förändringar, såsom att ett barn börjar visa förtroende eller att en familjs situation successivt förbättras, beskrivs som betydelsefulla. Det framträder därmed ett mönster där upplevelsen av att det egna arbetet har betydelse bidrar till motivation och engagemang. Samtidigt beskriver deltagarna att meningsfullheten inte minskar själva arbetsmängden eller de organisatoriska krav som skapar belastning. Den framstår snarare som en resurs som gör det lättare att hantera en krävande arbetssituation.

Kollegialt stöd framträder också som en central skyddsfaktor. Flera deltagare beskriver arbetsgruppen som betydelsefull både för att hantera praktiska arbetsuppgifter och för att bearbeta emotionellt krävande situationer. Kollegorna kan bidra med råd, avlastning och möjlighet att dela erfarenheter med personer som har förståelse för arbetets krav. Karin beskriver betydelsen av denna gemenskap: *”Vi skrattar tillsammans, vi gråter tillsammans och vi stöttar varandra när det stormar.”*

Beskrivningarna visar att kollegialt stöd har både en praktisk och emotionell betydelse. Stödet kan minska upplevelsen av att ensam behöva hantera svåra situationer och skapa en känsla av gemenskap i arbetsgruppen. Det framträder därför som en resurs som hjälper deltagarna att hantera arbetets påfrestningar. Samtidigt visar materialet att stödet från kollegor inte förändrar de bakomliggande organisatoriska förhållanden som bidrar till den höga arbetsbelastningen.

Även handledning framträder som en viktig skyddsfaktor. Deltagarna beskriver handledningen som ett tillfälle att reflektera över svåra ärenden, bearbeta känslor och få nya perspektiv på situationer som uppstått i arbetet. I en arbetsvardag som ofta beskrivs som tidspressad skapar handledningen ett särskilt utrymme för reflektion och bearbetning. Detta skiljer handledningen från det mer spontana kollegiala stödet, eftersom handledningen beskrivs som ett mer strukturerat tillfälle att stanna upp och reflektera över arbetet.

Sammantaget framträder meningsfullhet, kollegialt stöd och handledning som tre centrala skyddsfaktorer, men med delvis olika funktioner. Meningsfullheten bidrar framför allt till motivation och fortsatt engagemang, det kollegiala stödet ger praktisk och emotionell avlastning, medan handledningen skapar utrymme för reflektion och bearbetning. Gemensamt är att dessa faktorer hjälper deltagarna att hantera en krävande arbetssituation.

Samtidigt framkommer att de inte upplevs kunna kompensera fullt ut för de organisatoriska förhållanden som ligger bakom den höga arbetsbelastningen.

5.5 Copingstrategier och hantering av stress

Flera deltagare beskriver att de med tiden har utvecklat olika strategier för att hantera den höga arbetsbelastningen och den stress som arbetet innebär. Ett återkommande mönster i materialet är att strategierna fyller olika funktioner. Vissa används för att skapa struktur och kontroll över arbetsuppgifterna, medan andra handlar om att hantera den emotionella belastningen, söka stöd eller skapa gränser mellan arbete och privatliv. Gemensamt är att strategierna hjälper deltagarna att hantera en pressad arbetssituation, men de beskrivs inte som lösningar på de bakomliggande orsakerna till arbetsbelastningen.

En återkommande strategi är att söka stöd hos kollegor efter svåra samtal eller belastande arbetsdagar. Deltagarna beskriver att kollegorna har en särskild förståelse för arbetets krav och därför kan fungera som ett stöd när svåra situationer behöver bearbetas. Lisa beskriver betydelsen av detta: *”Att få ventilera och dela upplevelser hjälper mycket.”*

Beskrivningarna visar att samtal med kollegor ger deltagarna möjlighet att dela tankar och känslor med andra som känner till arbetets villkor. Kollegialt stöd framträder därmed som ett sätt att hantera den emotionella belastningen och minska känslan av att ensam behöva bära svåra erfarenheter.

Planering och struktur framkommer som en annan central strategi. Deltagarna beskriver att de använder exempelvis listor, kalendrar och prioriteringar för att skapa överblick över arbetsuppgifterna. Karin beskriver detta kortfattat: *”Jag skriver listor, massor av listor.”*

Planeringen beskrivs som ett sätt att skapa ordning och en upplevelse av kontroll i en arbetsvardag som ofta präglas av oförutsägbarhet. Samtidigt framkommer en tydlig begränsning i strategin, eftersom akuta ärenden och nya arbetsuppgifter snabbt kan förändra den planerade arbetsdagen. Resultatet visar därmed att struktur kan underlätta hanteringen av arbetsmängden, men inte helt kontrollera den oförutsägbarhet som deltagarna beskriver som en del av arbetet.

Deltagarna beskriver även strategier som syftar till att skapa återhämtning och tydligare gränser mellan arbete och privatliv. Fysisk aktivitet, musik och tid med familj och vänner lyfts fram som sätt att tillfälligt rikta uppmärksamheten bort från arbetet. Samtidigt beskriver flera deltagare att denna gräns kan vara svår att upprätthålla, särskilt när de känner oro för barn och familjer efter arbetsdagens slut. Återhämtningen framträder därför som betydelsefull men samtidigt sårbar för den emotionella påverkan som vissa ärenden medför.

En ytterligare strategi handlar om att acceptera att alla arbetsuppgifter inte alltid kan genomföras på det sätt eller inom den tid som deltagarna själva skulle önska. Lotta uttrycker detta: *”Man kan inte göra allt perfekt hela tiden.”*

Detta synliggör ett återkommande behov av att prioritera och sätta gränser för vad som är möjligt att genomföra inom de tillgängliga tidsramarna. Samtidigt framkommer en spänning i deltagarnas berättelser, eftersom behovet av att acceptera begränsningar möter en stark

vilja att göra ett gott och noggrant arbete för barn och familjer. Strategin kan därmed bidra till att hantera kraven, men den innebär också att deltagarna behöver förhålla sig till att deras professionella ambitioner inte alltid kan uppfyllas fullt ut.

Emotionell gränssättning framkommer också som ett sätt att hantera arbetets känslomässiga krav. Deltagarna beskriver ett behov av att ibland skapa viss distans till klienternas situationer för att skydda den egna återhämtningen och kunna fortsätta arbeta med emotionellt krävande ärenden. Samtidigt betonar de vikten av att distansen inte får innebära att empati och närvaro försvinner i klientmötet. Resultatet synliggör därmed en balans mellan att vara känslomässigt engagerad i klienternas situation och att samtidigt skydda sig själv från att bli alltför emotionellt belastad.

Trots de olika strategierna framkommer en gemensam begränsning i deltagarnas berättelser. Strategierna beskrivs framför allt som sätt att hantera arbetsbelastningens konsekvenser, medan de bakomliggande organisatoriska förutsättningarna i stor utsträckning kvarstår. Lisa sammanfattar denna skillnad: *”Det kan kännas som att man försöker hantera konsekvenserna snarare än orsaken.”*

Sammantaget visar resultatet att deltagarna använder flera typer av strategier som fyller olika funktioner i hanteringen av hög arbetsbelastning. Kollegialt stöd bidrar till emotionell avlastning, planering och struktur används för att skapa kontroll, aktiviteter utanför arbetet bidrar till återhämtning och emotionell gränssättning används för att hantera arbetets känslomässiga krav. Samtidigt framträder en tydlig gräns för vad dessa strategier kan åstadkomma. De kan underlätta deltagarnas hantering av en pressad arbetssituation, men upplevs inte vara tillräckliga för att förändra de organisatoriska förhållanden som bidrar till att den höga arbetsbelastningen uppstår.

5.6 Organisatoriska brister och behov av förändring

Flera deltagare beskriver att den höga arbetsbelastningen är nära kopplad till organisatoriska förutsättningar inom verksamheten. Personalbrist och hög personalomsättning framträder som särskilt betydelsefulla faktorer. När medarbetare slutar eller blir sjukskrivna behöver ärenden omfördelas till de socialsekreterare som är kvar, samtidigt som nya medarbetare behöver introduceras i arbetet. Belastningen beskrivs därmed inte enbart som kopplad till den enskilda socialsekreterarens arbetsuppgifter, utan som ett problem som påverkar hela arbetsgruppens arbetssituation och verksamhetens kontinuitet. Karin beskriver detta: *”När någon slutar påverkar det hela arbetsgruppen eftersom ärendena måste fördelas på de som redan har mycket.”*

Deltagarnas beskrivningar visar att konsekvenserna av personalomsättning även kan sträcka sig till klientarbetet. Arbetet med barn och familjer beskrivs som beroende av kontinuitet, trygghet och möjligheten att bygga förtroendefulla relationer över tid. När socialsekreterare byts ut eller behöver hantera ett stort antal ärenden kan dessa förutsättningar begränsas. Personalbrist och personalomsättning framträder därmed som organisatoriska faktorer som både ökar belastningen i arbetsgruppen och försvårar kontinuiteten i kontakten med barn och familjer.

Ett annat återkommande mönster handlar om balansen mellan administrativa krav och det direkta klientarbetet. Deltagarna beskriver dokumentation som en nödvändig del av arbetet för att upprätthålla struktur och rättssäkerhet, samtidigt som den tar en betydande del av arbetstiden. När dokumentation, klientmöten, akuta bedömningar, samverkan och uppföljningar behöver hanteras parallellt uppstår konkurrens om den tillgängliga tiden. Resultatet synliggör därmed en dubbelhet i de administrativa kraven: dokumentationen uppfattas som nödvändig, men kan samtidigt begränsa det tidsmässiga utrymmet för direkt och relationsskapande arbete med barn och familjer.

Deltagarna uttrycker ett tydligt behov av förändringar på organisatorisk nivå för att skapa en mer hållbar arbetssituation. Bland de förändringar som efterfrågas finns bättre bemanning, minskad administrativ belastning, bättre introduktion av nya medarbetare, tydligare stöd från ledningen och större möjligheter till återhämtning. Behovet av återhämtning lyfts särskilt i relation till emotionellt krävande samtal och akuta situationer, där deltagarna beskriver att de ofta behöver gå direkt vidare till nästa arbetsuppgift. Melissa uttrycker behovet på följande sätt: *”Det skulle behövas mer utrymme för att stanna upp och bearbeta svåra situationer.”*

Beskrivningarna visar att deltagarnas förslag på förändringar inte främst riktas mot hur den enskilda socialsekreteraren ska bli bättre på att hantera belastningen. I stället riktas de mot de organisatoriska förutsättningar som påverkar arbetsmängden, återhämtningen och möjligheten att genomföra arbetet på det sätt deltagarna önskar. Det framträder därmed ett mönster där individuella strategier upplevs kunna underlätta arbetssituationen, medan mer långsiktiga förändringar anses kräva åtgärder på organisatorisk nivå.

Samtidigt beskriver flera deltagare ett fortsatt starkt engagemang för arbetet med barn och familjer. Arbetet upplevs som meningsfullt och deltagarna uttrycker en vilja att fortsätta inom området, men denna vilja kombineras med ett behov av mer hållbara arbetsvillkor. Matilda sammanfattar denna dubbelhet: *”Jag tycker om mitt arbete och vill kunna fortsätta, men det måste vara hållbart.”*

Sammantaget framträder en tydlig spänning mellan deltagarnas engagemang för arbetet och de organisatoriska villkor under vilka arbetet genomförs. Personalbrist, hög personalomsättning, omfattande administrativa krav och begränsade möjligheter till återhämtning framstår som centrala riskfaktorer. Samtidigt visar deltagarnas beskrivningar att de efterfrågar förändringar som riktas mot verksamhetens organisation snarare än enbart mot individens förmåga att hantera stress. Resultatet pekar därmed på att en mer hållbar arbetssituation enligt deltagarna förutsätter både tillräckliga resurser och organisatoriska förutsättningar för kontinuitet, återhämtning och relationsskapande arbete.

5.7 Sammanfattning av resultatet

Sammanfattningsvis beskriver deltagarna hög arbetsbelastning som en återkommande del av arbetet inom socialtjänstens barn- och ungdomsenhet. Hög ärendemängd, omfattande administration, akuta situationer och emotionellt krävande klientmöten framkommer som centrala inslag i arbetssituationen. Deltagarna beskriver även att den höga arbetsbelastningen påverkar deras möjligheter till återhämtning och välbefinnande. I

materialet framkommer bland annat beskrivningar av stress, trötthet, sömnsvårigheter, känslor av otillräcklighet och emotionell utmattning.

Vidare beskriver deltagarna att den höga arbetsbelastningen begränsar deras möjligheter att vara fullt närvarande och relationsskapande i mötet med klienter. Framför allt lyfts tidsbrist och konkurrerande arbetsuppgifter som hinder för att kunna ge klienterna den tid och uppmärksamhet som deltagarna önskar. Deltagarna beskriver också olika sätt att hantera arbetssituationen, såsom planering och struktur, kollegialt stöd, återhämtning och gränssättning mellan arbete och privatliv. Meningsfullhet, kollegialt stöd och handledning framkommer samtidigt som betydelsefulla faktorer i deltagarnas beskrivningar av vad som hjälper dem att hantera arbetets krav.

Slutligen beskriver deltagarna flera organisatoriska förhållanden som bidrar till arbetsbelastningen, däribland personalbrist, hög personalomsättning, omfattande administrativa krav och begränsade möjligheter till återhämtning. Deltagarna efterfrågar bland annat bättre bemanning, minskad administrativ belastning, tydligare stöd från ledningen och större utrymme för återhämtning för att skapa en mer hållbar arbetssituation.

6 ANALYS

I detta avsnitt analyseras studiens resultat med hjälp av systemteorin samt stress- och copingteorin för att skapa en djupare förståelse för hur socialsekreterarnas upplevelser av hög arbetsbelastning påverkas av både individuella, organisatoriska och strukturella faktorer.

Deltagarnas upplevelser av hög arbetsbelastning kan förstås utifrån systemteorins mikrosystemnivå. Mikrosystemet omfattar de sammanhang och relationer som individen möter direkt i sin vardag (Bronfenbrenner, 1979). I denna studie synliggörs mikronivån genom socialsekreterarnas direkta klientmöten, relationer till kollegor och de krav som uppstår i det dagliga arbetet. Utifrån systemteorin kan tidspress, komplexa ärenden och akuta situationer förstås som belastningar i socialsekreterarnas närmaste arbetsmiljö. Samtidigt visar resultatet att dessa belastningar inte uppstår isolerat, utan påverkas av förhållanden på andra systemnivåer. Organisatoriska faktorer, såsom hög ärendemängd och personalbrist, kan exempelvis få konsekvenser på mikronivån genom att socialsekreterarna får mindre tid och utrymme i mötet med varje klient. Systemteorin synliggör därmed hur organisatoriska förutsättningar kan få direkt betydelse för socialsekreterarnas möjligheter att vara närvarande och arbeta relationsskapande i klientmötet.

Kollegialt stöd kan utifrån systemteorin förstås som en resurs i socialsekreterarnas närmaste arbetsmiljö. Eftersom relationen till kollegor ingår i de direkta sammanhang där socialsekreterarna verkar kan stödet bidra till att minska konsekvenserna av de krav som uppstår i det dagliga arbetet (Bronfenbrenner, 1979). Resultatet visar att kollegialt stöd får både en praktisk och emotionell funktion genom att socialsekreterarna kan dela erfarenheter, få hjälp i svåra situationer och bearbeta känslomässigt krävande klientmöten. Det innebär att kollegialt stöd kan förstås som en skyddsfaktor som stärker socialsekreterarnas möjligheter att hantera belastningen, även när de organisatoriska orsakerna till arbetsbelastningen kvarstår. Detta ligger i linje med tidigare forskning som visar att goda arbetsrelationer och

stöd från arbetsgruppen kan fungera som viktiga resurser vid arbetsrelaterad stress (Pösö & Forsman, 2013; Shier et al., 2012).

Resultatet visar att hög arbetsbelastning får betydelse för socialsekreterarnas professionella bemötande genom att deras möjligheter att vara närvarande, lyhörda och relationsskapande i klientmötet begränsas. Utifrån systemteorin kan detta förstås som att organisatoriska förutsättningar får konsekvenser i den direkta relationen mellan socialsekreterare och klient. När hög ärendemängd, personalbrist och tidsmässiga krav begränsar den tid som kan ägnas åt varje klient påverkas således förutsättningarna på mikronivån (Bronfenbrenner, 1979). Det innebär att svårigheter i det professionella bemötandet inte enbart kan förstås som beroende av den enskilda socialsekreterarens förmåga eller engagemang, utan också behöver förstås i relation till de organisatoriska villkor som omger klientarbetet. Resultatet synliggör därmed hur hög arbetsbelastning kan skapa en spänning mellan socialsekreterarnas ambition att arbeta närvarande och relationsskapande och deras faktiska möjligheter att göra detta inom de organisatoriska ramarna. Detta ligger i linje med tidigare forskning som visar att hög arbetsbelastning och tidsbrist kan begränsa socialarbetares möjligheter att utveckla och upprätthålla relationer till klienter (Griffiths et al., 2020).

Den emotionella belastningen kan förstås som ett resultat av samspelet mellan de krav som socialsekreterarna möter i det direkta klientarbetet och de organisatoriska förutsättningar som omger arbetet. Utifrån systemteorin blir det möjligt att förstå hur emotionellt krävande klientmöten på mikronivån påverkas av organisatoriska faktorer, såsom hög arbetsbelastning och begränsat utrymme för återhämtning (Bronfenbrenner, 1979). Belastningen kan därmed inte enbart förstås som en individuell reaktion på svåra klientärenden, utan behöver även ses i relation till de förutsättningar som socialsekreterarna arbetar under. Utifrån stress- och copingteorin kan detta vidare förstås som en situation där individens bedömning av arbetets krav ställs i relation till de resurser som finns tillgängliga för att hantera dem (Lazarus & Folkman, 1984). När kraven upplevs överstiga de tillgängliga resurserna och möjligheterna till återhämtning är begränsade kan stressen bli svårare att hantera. Resultatet synliggör därmed hur emotionell belastning formas i samspelet mellan arbetets krav, organisatoriska förutsättningar och socialsekreterarnas möjligheter att hantera dessa krav.

Brister i samverkan mellan olika aktörer kan förstås utifrån systemteorins mesonivå, som synliggör relationerna mellan de olika sammanhang som individen ingår i (Bronfenbrenner, 1979). I resultatet framkommer att samverkan med exempelvis skola, familjehem och andra stödinsatser kan påverka socialsekreterarnas arbetsbelastning. När samverkan fungerar bristfälligt behöver socialsekreteraren lägga mer tid på samordning, informationsöverföring och problemlösning. Utifrån systemteorin kan detta förstås som att brister i relationerna mellan olika delar av systemet skapar konsekvenser för socialsekreterarens direkta arbetssituation. Belastningen uppstår därmed inte enbart genom mängden individuella arbetsuppgifter, utan även genom hur väl de olika aktörerna runt barnet och familjen fungerar tillsammans. Detta synliggör att fungerande samverkan kan förstås som en resurs, medan bristande samverkan kan bidra till att förstärka arbetsbelastningen.

Materialet visar vidare att hög personalomsättning, återkommande sjukskrivningar och begränsade möjligheter till återhämtning beskrivs som centrala organisatoriska riskfaktorer. Detta kan kopplas till exosystemet, som handlar om organisatoriska strukturer och beslut som individen själv inte kan påverka men som ändå påverkar arbetssituationen. (Bronfenbrenner, 1979) Deltagarna beskriver att personalbrist leder till att kvarvarande

medarbetare får ta ett större ansvar och hantera fler ärenden, vilket ökar belastningen och minskar möjligheten till återhämtning och reflektion.

När resultaten analyseras utifrån ett bredare samhällsperspektiv blir det tydligt att socialsekreterarnas arbetssituation påverkas av yttre faktorer, såsom lagar, normer, resursfördelning och hur verksamheten organiseras. Deltagarna beskriver att de upplever höga krav på rättssäkra beslut och effektiv handläggning samtidigt som resurserna inte alltid räcker till. Detta visar på en tydlig spänning mellan struktur och individ. Detta kan förstås utifrån makroperspektiv och därmed blir det tydligt att arbetsbelastning inte enbart är en organisatorisk fråga, utan även en konsekvens av bredare samhälleliga strukturer. (Bronfenbrenner, 1979) Resultatet visar att ansvaret för att hantera arbetsbelastningen ofta hamnar på den enskilda socialsekreteraren, trots att orsakerna i stor utsträckning är organisatoriska.

Sammanfattningsvis bidrar systemteorin till att synliggöra hur arbetsbelastning kan förstås som ett resultat av ett komplext samspel mellan olika systemnivåer och hur de påverkar varandra. När belastningen ökar på en systemnivå kan detta få konsekvenser även för andra nivåer, vilket illustrerar hur olika delar av systemet är ömsesidigt beroende av varandra. Exempelvis brist på stöd från organisationen, tidspress och begränsade resurser kan leda till stress och hög arbetsbelastning. När samverkan med aktörer inte fungerar kan det också skapa mer press. Den höga press och arbetsbelastningen påverkar socialsekreterarnas välbefinnande och motivation över tid. På sikt kan den höga arbetsbelastningen bidra till utmattning och emotionell distansering, vilket enligt deltagarnas beskrivningar kan påverka deras möjligheter att bygga relationer med klienter och ge dem tillräcklig tid och stöd. Detta kan i sin tur leda till försämrade klientrelationer och riskerar att leda till mindre empati och sämre insats kvalitet.

Med hjälp av stress- och copingteorin går det att förstå hur socialsekreterarna hanterar den stress och de krav som arbetet innebär (Lazarus & Folkman, 1984; Folkman, 2010). I resultatet framkommer flera exempel på problemfokuserad coping. Deltagarna beskriver att de använder planering, listor, strukturering av arbetsuppgifter och prioritering för att skapa kontroll över arbetsmängden. Dessa strategier kan förstås som problemfokuserad coping eftersom de syftar till att hantera den konkreta arbetssituationen och skapa ordning i en arbetsvardag som ofta präglas av tidspress och oförutsägbarhet (Lazarus & Folkman, 1984; Folkman, 2010).

Resultatet visar även exempel på emotionsfokuserad coping. Deltagarna beskriver att de söker stöd hos kollegor, pratar av sig efter svåra samtal och försöker hantera de känslor som väcks i arbetet. Kollegialt stöd blir därmed inte bara ett praktiskt stöd, utan också ett sätt att reglera känslor och minska den emotionella belastningen. Detta kan förstås som emotionsfokuserad coping, eftersom strategin handlar om att hantera de känslomässiga reaktionerna på stress (Lazarus & Folkman, 1984; Folkman, 2010). Även tidigare forskning visar att kollegialt stöd kan vara en viktig strategi för socialarbetare som hanterar hög arbetsbelastning (Genç & Buz, 2020).

Emotionell distansering kan också förstås som en form av emotionsfokuserad coping. Flera deltagare beskriver att de ibland behöver skapa känslomässiga gränser för att orka fortsätta arbeta. Samtidigt beskriver de att denna distansering kan påverka deras möjligheter att vara fullt närvarande, engagerade och lyhörda i mötet med klienter. Detta ligger i linje med tidigare forskning som visar att emotionell distansering kan fungera som ett skydd mot

emotionell belastning, men samtidigt riskera att påverka relationen till klienter negativt (Dane, 2000; Hermon & Chahla, 2019).

Deltagarnas beskrivningar av meningsfullhet kan förstås som meningsfokuserad coping. Flera deltagare uttrycker att viljan att hjälpa barn och unga samt möjligheten att göra skillnad fungerar som en viktig motivationsfaktor och skyddsfaktor. Upplevelsen av att arbetet har betydelse hjälper dem att hantera arbetsbelastningen och fortsätta trots de svårigheter som arbetet innebär (Lazarus & Folkman, 1984; Folkman, 2010). På så sätt visar analysen att socialsekreterarna använder flera olika copingstrategier samtidigt, men att dessa strategier främst hjälper dem att hantera arbetsbelastningens konsekvenser snarare än de organisatoriska orsakerna bakom belastningen.

I resultatet framträder även flera skydds- och riskfaktorer kopplade till socialsekreterarnas upplevelser av hög arbetsbelastning. Skyddsfaktorerna består främst av kollegialt stöd, handledning, planering, struktur och upplevelsen av meningsfullhet i arbetet. Dessa faktorer kan förstås som resurser som hjälper socialsekreterarna att hantera stress, emotionell belastning och krävande klientärenden. Samtidigt framträder flera riskfaktorer, såsom hög ärendemängd, tidspress, personalbrist, brist på återhämtning och omfattande administrativa krav. Utifrån systemteorin kan riskfaktorerna förstås som villkor på olika nivåer som påverkar socialsekreterarnas direkta arbetssituation (Bronfenbrenner, 1979), medan stress- och copingteorin synliggör hur individuella och sociala resurser används för att hantera de krav som uppstår (Lazarus & Folkman, 1984; Folkman, 2010). Analysen visar därmed att skydds- och riskfaktorer samspelar: individuella strategier och kollegiala resurser kan minska konsekvenserna av hög arbetsbelastning, men de förändrar inte nödvändigtvis de organisatoriska villkor som bidrar till att belastningen uppstår.

Sammantaget visar analysen att hög arbetsbelastning behöver förstås som ett resultat av samspelet mellan individuella, relationella och organisatoriska faktorer. De copingstrategier och skyddsfaktorer som socialsekreterarna använder kan bidra till att hantera belastningens konsekvenser, medan flera av de bakomliggande riskfaktorerna är kopplade till organisatoriska och strukturella förutsättningar. Detta får även betydelse för det professionella arbetet, eftersom begränsade resurser kan påverka socialsekreterarnas förutsättningar att arbeta långsiktigt och utifrån barnets bästa, vilket är en central princip i socialt arbete med barn och unga (Socialstyrelsen, 2024).

7 DISKUSSION

I detta avsnitt diskuteras resultatet och författarna reflekterar över vad empirin och analysen bidrar med i jämförande till tidigare forskning. Samtidigt diskuteras vilka begränsningar som finns med metodvalet och hur det kan påverka resultatet.

7.1 Resultatdiskussion

I denna studie har vi intervjuat fem socialsekreterare och en familjehemssekreterare. Vi fick ta del av deras upplevelser av hög arbetsbelastning och hur de upplever att det påverkar deras bemötande av klienter. Med hjälp av vår analys kunde vi besvara studiens frågeställningar och syfte. Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten beskriver och hanterar hög arbetsbelastning, samt hur de upplever att arbetsbelastningen påverkar deras professionella bemötande av klienter. Studiens resultat visar att hög arbetsbelastning inom barn och ungdomsenheten inte enbart kan förstås som en fråga om många ärenden eller hög arbetstakt. Resultatet synliggör även hur arbetsbelastningen påverkar socialsekreterarnas upplevda möjligheter att utföra ett relationellt, närvarande och barncentrerat socialt arbete. Detta är betydelsefullt eftersom socialt arbete med barn och unga bygger på tillit, lyhördhet och möjlighet att skapa en fungerande relation till barn, unga och familjer. När socialsekreterare beskriver att tidspress, komplexa ärenden och begränsade resurser påverkar deras möjligheter att vara närvarande i mötet med klienter, visar det att arbetsbelastning inte endast är ett arbetsmiljöproblem. Det kan även förstås som en fråga om kvaliteten i det stöd och den hjälp som ges till barn och familjer.

I ett större sammanhang visar resultatet att organisatoriska villkor får betydelse för hur socialsekreterare upplever sitt professionella uppdrag. Deltagarnas berättelser tyder på att socialsekreterare ofta försöker upprätthålla ett gott bemötande och ett barncentrerat arbetssätt trots en pressad arbetssituation. Samtidigt visar resultatet att individuellt engagemang och personliga copingstrategier inte alltid räcker när arbetsbelastningen orsakas av faktorer som personalbrist, hög ärendemängd, bristande återhämtning och begränsade resurser. Studien bidrar därför med en fördjupad förståelse för hur hög arbetsbelastning kan påverka förutsättningarna för det relationella arbetet inom barn och ungdomsenheten, snarare än att enbart beskriva arbetsbelastning som stress hos den enskilda socialsekreteraren.

För att skapa en djupare förståelse för dessa resultat analyserades de med hjälp av studiens två teoretiska utgångspunkter. Teorierna bidrar med olika perspektiv på arbetsbelastningens orsaker och konsekvenser och kompletterar därför varandra i tolkningen av resultaten.

Med hjälp av stress- och copingteorin analyserades resultatet, vilket bidrar till en ökad förståelse för hur socialsekreterare hanterar hög arbetsbelastning (Lazarus & Folkman, 1984). Resultatet bekräftar tidigare forskning som visar att emotionellt stöd samt planering och strukturering av arbetet är fungerande copingstrategier för att hantera hög arbetsbelastning (Genç & Buz, 2020). Vidare visar resultatet att socialsekreterare som upplever hög stress kan distansera sig från klienter för att försöka behålla kontroll och förebygga utbrändhet, vilket överensstämmer med tidigare forskning (Travis et al., 2016). Detta kan vara problematiskt eftersom det innebär en risk för minskad empati, vilket kan påverka det relationella arbetet med klienter. Detta kan i sin tur medföra konsekvenser för vilket stöd som klienterna får.

Vidare indikerar resultatet från studien att meningsskapande är avgörande för socialsekreterare och det fungerar som en motivationsfaktor samt skyddsfaktor som stärker deras motståndskraft. Många socialsekreterare trivs bra på sitt jobb och brinner för att göra skillnad för barn och unga trots arbetets komplexitet. Inom detta yrke är nyfikenhet och engagemang avgörande för att kunna fortsätta arbeta trots arbetets utmaningar. Stress- och

copingsteori kan problematiseras eftersom de lägger stor fokus på individens förmåga att hantera stress (Lazarus & Folkman, 1984). Inom barn och ungdomsenheten finns det flera faktorer utanför individens kontroll som samspelar och leder till hög arbetsbelastning. Personalbrist, hög ärendemängd, begränsade resurser och organisationens regler och arbetsvillkor. Teorin riskerar att se individens förmåga på att hantera stress behöver förbättras istället för att förstå hur stress orsakas och vilka strukturella faktorer som leder till stress. Problemet med detta teoretiska perspektiv är att det lägger ansvaret på socialsekreterare som behöver hitta bättre och fungerande copingstrategier för att hantera hög arbetsbelastning trots att hög arbetsbelastning är komplex och kan orsakas av flera strukturella faktorer som ligger utanför socialsekreterares kontroll.

Systemteorin belyser hur arbetsbelastning orsakas och vilka strukturer och individuella villkor påverkar socialsekreterares upplevelse och vilka faktorer ökar arbetsbelastningen. (Bronfenbrenner, 1979) Deltagarna upplevelser av press kan förstås på grund av höga förväntningar i arbetet från organisationen, klienter och samhället. När det gäller barnärenden krävs mycket noggrannhet och dokumentation och socialsekreterare är rädda att göra fel som kan medföra stora konsekvenser till barnet. Systemteorin kan problematiseras för att den har stor fokus på system och riskerar att ignorera individens ansvar. (Bronfenbrenner, 1979) Systemteorin belyser att organisatoriska faktorer, brister i samverkan och även samhällets normer kan leda till hög arbetsbelastning. Detta innebär att arbetsbelastning är ett resultat från samspel mellan olika sammanhängande system. Om det blir någon obalans i systemet kan detta medföra konsekvenser till hela systemet. Systemteorin kan samtidigt problematiseras eftersom den främst fokuserar på samspelet mellan olika systemnivåer och i mindre utsträckning belyser individens subjektiva upplevelser och personliga förutsättningar. Hur hög arbetsbelastning upplevs kan också påverkas av individuella faktorer, såsom tidigare erfarenheter, personliga resurser och förmågan att hantera stress.

Exempelvis kan socialsekreterare som har svårt att hitta en balans mellan arbete och privatliv uppleva arbetsbelastningen som mer påfrestande. Samtidigt kan andra socialsekreterare uppleva samma organisatoriska förutsättningar på olika sätt, eftersom de har utvecklat strategier som hjälper dem att hantera stress och skapa återhämtning. Systemteorin fångar därför inte fullt ut de individuella skillnader som kan påverka hur hög arbetsbelastning upplevs.

Systemteorin tillsammans med copingsteori bidrar till att komplettera varandra i denna studie. Systemteorin illustrerar komplexitet med hur arbetsbelastning kan orsakas och fokuserar på strukturella faktorer och helheten (Bronfenbrenner, 1979). Stress- och copingteorin fokuserar på individens subjektiva upplevelser av stress och på de strategier som individen använder för att hantera stressande situationer (Lazarus & Folkman, 1984). Tillsammans kan teorierna bidra till ökad förståelse kring hur systemet kan påverka individen. Exempelvis begränsade resurser, tidpress och hög ärendemängd kan leda till stress som påverkar socialsekerterare. Samtidigt teorierna belyser hur individen kan påverka systemet också. När socialsekerterare är stressade kan de använda emotionell distansering vilket kan påverka hur närvarande de är i mötet med klienter. Stress kan även öka risken för felaktiga bedömningar. Detta kan medföra konsekvenser för hela systemet. Socialsekreterare som känner sig emotionellt utmattade kan skapa känslomässig distans för att skydda sig själva från utbrändhet. Detta kan vara en fungerande strategi för att socialsekreterare ska kunna hantera de höga stressnivåer och arbetets påfrestningar. Däremot för socialt arbete kan detta innebära risk att klienterna påverkas negativt och inte känner sig sedda och hörda

vilket kan påverka hur öppna de är med socialsekreterare. Professionellt bemötande och empati är avgörande för att bygga tillit och stötta barnfamiljer. Om systemet är överbelastat och socialsekreterare är känslomässig distanserad och visar mindre empati finns det en stor risk att klienten känner sig reducerad till ett ärende. Detta kan påverka insats kvalitet inom barnavårdsutredningar och det blir svårare att göra skillnad och förändringar för barn och unga.

Studien bidrar genom en kvalitativ ansats med en fördjupad förståelse för hur hög arbetsbelastning kan påverka socialsekreterares professionella bemötande inom barn- och ungdomsenheten. Den forskningslucka som identifierades i tidigare forskning handlade om att det saknades en kvalitativ förståelse för hur socialsekreterare själva beskriver sambandet mellan hög arbetsbelastning, professionellt bemötande och de copingstrategier som används för att hantera arbetets krav. Tidigare forskning har visat att hög arbetsbelastning kan påverka socialsekreterares arbetsmiljö och relationer till klienter (Dane, 2000), men har främst undersökt dessa aspekter var för sig eller på en mer övergripande nivå. Denna studie bidrar till att fylla denna forskningslucka genom att belysa hur socialsekreterare själva beskriver samspelet mellan arbetsbelastning, professionellt bemötande och copingstrategier i det dagliga arbetet. Resultatet visar att socialsekreterarna strävar efter att upprätthålla ett professionellt och empatiskt bemötande trots hög arbetsbelastning, men att organisatoriska förutsättningar i många fall begränsar deras möjligheter att göra detta. Sammanfattningsvis bidrar studien med ökad kunskap om hur organisatoriska villkor och individuella copingstrategier tillsammans påverkar socialsekreterarnas upplevelser av arbetsbelastning och deras professionella bemötande av klienter.

7.2 Metoddiskussion

I studien användes en kvalitativ metod med semistrukturerade intervjuer för att undersöka socialsekreterarnas upplevelser av hög arbetsbelastning inom barn och ungdomsenheten. Genom semistrukturerade intervjuer fick deltagarna möjlighet att utveckla sina svar och beskriva sina erfarenheter mer utförligt.

En metodologisk begränsning i studien är att urvalet består av ett relativt litet antal deltagare, vilket innebär att resultaten inte kan betraktas som representativa för alla socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten. Studien bygger på kvalitativa semistrukturerade intervjuer med sex deltagare och syftet har därför inte varit att skapa generaliserbara resultat utan att få en djupare förståelse för deltagarnas subjektiva upplevelser och erfarenheter av arbetsbelastning. Inom kvalitativ forskning är fokus ofta att skapa förståelse för individers erfarenheter snarare än att generalisera resultaten till en större population (Bryman, 2018).

Eftersom deltagarna själva valde att anmäla intresse för studien efter att informationen hade förmedlats via enhetschefer kan det finnas en risk för självselektion. Socialsekreterare med starkare erfarenheter av hög arbetsbelastning eller ett särskilt intresse för ämnet kan ha varit mer benägna att delta, medan andra kan ha avstått från att medverka. Att informationen förmedlades via enhetschefer kan även ha medfört en upplevelse av indirekt press att delta, trots att deltagandet var frivilligt (Langemar, 2009). För att minska denna risk informerades deltagarna tydligt om att deltagandet var frivilligt och att enhetscheferna inte skulle få information om vilka som valde att delta eller vad som framkom under intervjuerna.

Rekryteringsförfarandet kan trots dessa åtgärder ha påverkat vilka personer som valde att delta och därmed vilka erfarenheter och perspektiv som blev mest framträdande i resultatet.

Deltagarnas erfarenheter kan däremot bidra till en ökad förståelse för hur arbetsbelastning kan upplevas inom liknande verksamheter och organisatoriska sammanhang. En ytterligare metodologisk aspekt är att intervjuerna genomfördes digitalt via Teams. Under intervjuerna hade både författarna och deltagarna kamerorna på, vilket möjliggjorde att kroppsspråk, ansiktsuttryck och känsloreaktioner kunde uppmärksammas under samtalen. Detta kan ses som en styrka eftersom det bidrog till ett mer naturligt samtalsflöde och en ökad förståelse för deltagarnas berättelser. Samtidigt kan digitala intervjuer fortfarande skilja sig från fysiska möten eftersom vissa sociala och kommunikativa aspekter kan påverkas av den digitala miljön (Bryman, 2018). Samtidigt kan det inte uteslutas att den digitala intervjusituationen påverkade hur öppet vissa deltagare valde att beskriva känsliga erfarenheter, vilket i sin tur kan ha påverkat resultatets innehåll.

Det finns även en risk att deltagarna påverkades av ämnets känsliga karaktär. Eftersom intervjuerna berörde stress, psykisk belastning och organisatoriska svårigheter kan vissa deltagare ha valt att inte dela alla sina erfarenheter fullt ut. Samtidigt upplevdes flera intervjuer som öppna och innehållsrika där deltagarna delade personliga erfarenheter kring arbetsbelastning och arbetsmiljö. En styrka i studien är att semistrukturerade intervjuer användes, vilket gav deltagarna möjlighet att utveckla sina resonemang och beskriva sina erfarenheter mer utförligt. Detta bidrog till ett rikt och detaljerat empiriskt material som skapade förutsättningar för en fördjupad tematisk analys av socialsekreterarnas upplevelser (Bryman, 2018).

Även valet av tematisk analys kan ha påverkat resultatet. Tematisk analys är en metod för att identifiera, analysera och redovisa mönster eller teman i ett empiriskt material (Braun & Clarke, 2006). Metoden gjorde det möjligt att identifiera återkommande mönster i deltagarnas berättelser och strukturera materialet utifrån centrala teman. Detta var en styrka eftersom metoden bidrog till att synliggöra likheter mellan deltagarnas erfarenheter av arbetsbelastning, copingstrategier och påverkan på det professionella bemötandet. Samtidigt innebär tematisk analys att författarna gjorde tolkningar och urval i materialet, vilket kan ha påverkat vilka teman som blev mest framträdande. Andra författare hade därför kunnat tolka materialet på ett delvis annat sätt eller lyfta fram andra aspekter. För att minska denna risk lästes materialet igenom flera gånger och teman diskuterades i relation till studiens syfte och frågeställningar.

8 SLUTSATS

Denna studie har haft som syfte att undersöka hur socialsekreterare inom socialtjänstens barn och ungdomsenheten upplever hög arbetsbelastning, hur arbetsbelastningen påverkar deras yrkesutövning samt vilka strategier och skyddsfaktorer som används för att hantera arbetets krav. Genom kvalitativa semistrukturerade intervjuer med sex socialsekreterare har studien bidragit till en fördjupad förståelse för de komplexa villkor som präglar arbetet inom barn och ungdomsenheten.

Studiens resultat visar att hög arbetsbelastning utgör en central och återkommande del av socialsekreterarnas arbetsvardag. Arbetsbelastningen beskrivs av deltagarna som ett normaliserat tillstånd där höga ärendemängder, omfattande dokumentationskrav, tidsbrist och organisatoriska begränsningar skapar en arbetssituation präglad av ständig press. Resultaten visar att denna belastning inte enbart påverkar den praktiska organiseringen av arbetet, utan även får konsekvenser för socialsekreterarnas professionella handlingsutrymme, deras möjligheter att ge ett professionellt och individuellt anpassat bemötande samt deras psykiska och emotionella välbefinnande. Studien synliggör hur organisatoriska förutsättningar i hög grad formar socialsekreterarnas yrkesutövning. Begränsade resurser, hög personalomsättning och ökade administrativa krav innebär att deltagarna ofta behöver prioritera mellan arbetsuppgifter och klientärenden. Detta skapar situationer där socialsekreterarna inte alltid har möjlighet att arbeta i enlighet med sina professionella bedömningar och etiska värderingar. Resultatet visar att detta kan ge upphov till moralisk stress, där deltagarna upplever frustration och otillräcklighet över att inte kunna erbjuda det stöd och den närvaro som barn och familjer är i behov av.

Vidare visar studien att arbetsbelastningen påverkar socialsekreterarnas hälsa och återhämtning. Flera respondenter beskriver erfarenheter av långvarig stress till följd av återkommande perioder med hög arbetsbelastning, vilket i flera fall har lett till emotionell utmattning, sömnsvårigheter och i vissa fall sjukskrivning. Detta belyser att hög arbetsbelastning inte enbart är en organisatorisk fråga, utan även en arbetsmiljöfråga med tydliga konsekvenser för individens välbefinnande och långsiktiga hållbarhet i yrket. Samtidigt visar studien att det finns betydande skyddsfaktorer som bidrar till att socialsekreterarna kan hantera arbetets påfrestningar. Kollegialt stöd, handledning, erfarenhetsutbyte och känslan av att kunna göra skillnad i barns och familjers liv framträder som avgörande faktorer för motivation och meningsskapande. Resultatet visar att relationen till både kollegor och klienter fungerar som en viktig källa till styrka och bidrar till att socialsekreterarna fortsätter i ett yrke som trots stora utmaningar upplevs som meningsfullt och samhällsviktigt.

Studiens resultat belyser sammantaget på att socialsekreterarnas arbetsbelastning inte kan förstås som ett individuellt problem, utan behöver ses i relation till de organisatoriska och strukturella villkor som omger arbetet inom barn och ungdomsenheten. För att skapa en mer hållbar arbetssituation krävs organisatoriska förändringar i form av ökade resurser, minskad administrativ belastning, förbättrade arbetsvillkor samt ett starkare organisatoriskt stöd till socialsekreterare.

De flesta socialsekreterare som arbetar inom barn och ungdomsenheten vill göra skillnad och bidra till positiva förändringar i klienternas liv. När arbetsbelastningen är hög, tidspressen stor och möjligheten till delaktighet begränsad kan detta dock skapa känslor av otillräcklighet och maktlöshet. Då blir det svårt att göra gott under press. På sikt kan detta öka risken för utbrändhet och emotionell distansering, vilket är problematiskt i mötet med klienten. Klienterna behöver möta professionella som är engagerade och närvarande för att känna sig sedda, förstådda och trygga nog att berätta om sina upplevelser.

Avslutningsvis visar studien att socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten befinner sig i ett komplext spänningsfält mellan professionellt ansvar, organisatoriska krav och etiska förväntningar. Trots betydande utmaningar präglas deras arbete av ett starkt engagemang för klientens välbefinnande. För att säkerställa att socialsekreterare ges möjlighet att utföra sitt uppdrag på ett professionellt och hållbart sätt krävs att arbetsvillkoren förbättras. Detta är

avgörande både för socialsekreterarnas arbetsvillkor och för möjligheten att säkerställa ett rättssäkert stöd till klienter.

REFERENSLISTA

Agevall, L., Jonnergård, K., & Krantz, J. (2017). *Frihet under ansvar eller ansvar under tillsyn? Om utvecklingen av professioner, styrning och organisering inom offentlig sektor*. Gleerups.

Arbetsmiljöverket. (2025). *Organisatorisk och social arbetsmiljö*. https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/organisatorisk-och-social-arbetsmiljo/

Back, C., & Berterö, C. (2019). Interpretativ fenomenologisk analys. I A. Fejes & R. Thornberg (Red.), Handbok i kvalitativ analys (s. 165-178). Liber.

Banks, S. (2022). *Ethics and values in social work* (5 uppl.). Bloomsbury Publishing.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3(2),* 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Harvard University Press.

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber.

Dane, B. (2000). Child Welfare Workers: An Innovative Approach for Interacting with Secondary Trauma. *Journal of Social Work Education*, *36*(1), 27–38. https://doi.org/10.1080/10437797.2000.10778987

Fejes, A., & Thornberg, R. (Red). (2024). Handbok i kvalitativ analys (4 uppl.). Liber.

Folkman, S. (2010). Stress, coping, and hope. Psycho-Oncology (Chichester, England), *19*(9), 901–908. https://doi.org/10.1002/pon.1836

Fuseini, S. (2024). "Suffering in silence": How social workers in child welfare practice experience and manage burnout. *Children and Youth Services Review*, *166*, Article 107939. https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2024.107939

Genç, B., & Buz, S. (2020). Child welfare workers' resilience and coping styles in Ankara, Turkey. *International Social Work*, *63*(5), 597–611. https://doi.org/10.1177/0020872820940005

Griffiths, A., Royse, D., Flaherty, C., & Collins-Camargo, C. (2020). Perceptions of Workload and Job Impact as Predictors of Child Welfare Worker Health Status. *Child Welfare*, *98*(3), 97–120.

Hermon, S. R., & Chahla, R. (2019). A longitudinal study of stress and satisfaction among child welfare workers. *Journal of Social Work : JSW*, *19*(2), 192–215. https://doi.org/10.1177/1468017318757557

Killian, K. D. (2008). Helping Till It Hurts? A Multimethod Study of Compassion Fatigue, Burnout, and Self-Care in Clinicians Working With Trauma Survivors. *Traumatology (Tallahassee, Fla.)*, *14*(2), 32–44. https://doi.org/10.1177/1534765608319083

Langemar, P. (2009). *Kvalitativ forskningsmetod i psykologi: Att låta en värld öppna sig*. Liber.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.

Pösö, T., & Forsman, S. (2013). Messages to Social Work Education: What Makes Social Workers Continue and Cope in Child Welfare? *Social Work Education*, *32*(5), 650–661. https://doi.org/10.1080/02615479.2012.694417

Salloum, A., Kondrat, D. C., Johnco, C., & Olson, K. R. (2015). The role of self-care on compassion satisfaction, burnout and secondary trauma among child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, *49*, 54–61. https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2014.12.023

Shier, M. L., Graham, J. R., Fukuda, E., Brownlee, K., Kline, T. J. B., Walji, S., & Novik, N. (2012). Social Workers and Satisfaction with Child Welfare Work: Aspects of Work, Profession, and Personal Life that Contribute to Turnover. *Child Welfare*, *91*(5), 117–138.

Skau, G. M. (2018). *Mellan makt och hjälp: Om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare* (4 uppl.). Liber.

Socialstyrelsen. (2024). *Barns behov i centrum, BBIC.* https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/barn-och-unga/barn-och-unga-i-socialtjansten/barns-behov-i-centrum

Socialstyrelsen. (2026). Barn och unga i socialtjänsten. https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/barn-och-unga/barn-och-unga-i-socialtjansten/

Sveriges Kommuner och Regioner. (2026). *Kompetensförsörjning inom socialtjänsten*. https://www.skrforetag.se/personalochkompetensforsorjning/kompetensforsorjninginomsocialtjansten.8355.html

Travis, D. J., Lizano, E. L., & Barak, M. E. M. (2016). "I'm So Stressed!": A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings. *The British Journal of Social Work*, *46*(4), 1076–1095. https://doi.org/10.1093/bjsw/bct205

Vetenskapsrådet. (2025). Etik i forskningen och god forskningssed. Vetenskapsrådet. https://www.vr.se/uppdrag/etik/etik-i-forskningen.html

BILAGA A; MISSIVBREV

Hej!

Vi är två studenter som läser termin 6 på socionomprogrammet på Mälardalens Universitet i Eskilstuna. Vi ska skriva vårt examensarbete och vi vill genomföra en kvalitativ studie. Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten upplever hög arbetsbelastning och hur detta kan påverka deras bemötande av klienter.

Vi vill gärna intervjua dig som arbetar som socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten som har arbetat minst ett år och upplevt hög arbetsbelastning under tiden. Intervjun beräknas ta cirka 30-60 minuter och kommer att genomföras på en tid och plats som passar dig. Med ditt samtycke kommer intervjun att spelas in för att sedan transkriberas.

Deltagandet är helt frivilligt och du har rätt att när som helst avbryta din medverkan utan att ange någon anledning. All information kommer att behandlas konfidentiellt, vilket innebär att inga namn eller identifierbara uppgifter kommer att framgå i studien. Materialet kommer endast att användas för forskningsändamål i denna studie och hanteras i enlighet med riktlinjer från Vetenskapsrådet. Allt material kommer att raderas efter att arbetet blir godkänd.

Eftersom studien berör arbetsbelastning kan vissa frågor upplevas som känsliga. Du väljer själv vilka frågor du vill svara på.

Hör gärna av dig om du är intresserad av att delta, om du har frågor om studien är du välkommen att kontakta oss.

Tack för att du överväger att delta i vår studie!

Med vänliga hälsningar,
Fatmeh Hashim - fhm23001@student.mdu.se
Christin khano - cko23001@student.mdu.se

Handledare: Mehrdad Darvishpour, universitetslektor i socialt arbete vid Mälardalens universitet, e-mejl: mehrdad.darvishpour@mdu.se

BILAGA B; INTERVJUFRÅGOR

Bakgrundsfrågor

1. Kan du berätta om din yrkesroll som socialsekreterare inom barn och ungdomsenheten?

2. Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?

3. Hur ser en vanlig arbetsdag på enheten?

Tema 1: Upplevelse av arbetsbelastning

4. Upplever du att du har hög arbetsbelastning under tiden?

5. Beskriv din upplevelse av din nuvarande arbetsbelastning?

6. Kan du nämna några situationer där du upplevde att det kändes särskilt hög arbetsbelastning?

Tema 2: Påverkan på bemötande av klienter

7. På vilket sätt upplever du att arbetsbelastningen påverkar ditt bemötande av klienter?

8. Upplever du att arbetsbelastningen påverkar hur närvarande du är i mötet med barn och unga? Ifall ja, hur skulle du beskriva det?

Tema 3: Skydds- och riskfaktorer

9. Vad motiverar dig att fortsätta arbeta trots din upplevda arbetsbelastning (t.ex. stöd, motivation)?

10. Upplever du arbetet med barn och unga meningsfullt?

11. Har du någon gång under din karriär blivit sjukskriven på grund av utbrändhet?

12. Vilka riskfaktorer och skyddsfaktorer finns det i arbetsplatsen för personalen?

Tema 4: Copingstrategier

13. Hur brukar du hantera belastande situationer i ditt arbete?

14. Använder du några strategier för att hantera hög arbetsbelastning?

15. Upplever du att dessa strategier fungerar?

Avslutning

16. Vad saknas dagsläget för att det ska kunna förbättra din arbetssituation?

17. Är det något som du tycker saknas som du vill gärna lyfta?