

Vi bråkade och fick en miljon

Socialekreterares motståndsstrategier mot hög arbetsbelastning

Marty Birkestam & Emy Åstrand

Institutionen för social arbete
Examensarbete 15 hp
Socialt arbete
Socionomprogrammet
Vårterminen 2015
Handledare: Pia Kjellbom
English title: We hassled and got a million



Stockholms
universitet

Vi bråkade och fick en miljon/ We hassled and got a million

**Socialekreterares motståndsstrategier mot hög arbetsbelastning/
Social service workers resistance against a high workload**

Marty Birkestam & Emy Åstrand

Abstract

This study aims to investigate individual and collective resistance strategies used by social service workers to improve their work situation. It also aims to describe what consequences their acts of resistance has on an individual, collective and structural level. The study include ten qualitative interviews and three participating observations with social service workers within children and youth unit at the social Services in Stockholm County. The result is analysed with Hollander & Einwohners typology of resistance (2004). The study shows that speaking up towards high work load, union organization and to shift responsibility from the individual to the structural are powerfull ways to change the work load. This can lead to being seen as a trouble-maker, a vulnerable position in the workplace, but also to expanded resources like new positions. To take breaks, work slowly, a good atmosphere and overriding internal requirements for documentation are strategies that can bring stress and guilt but also make a great difference and bring understanding and support from the group. Covert resistance can lead to overt and individual resistance can lead to collective. The gist is that a rested social service worker can make a big difference to an experienced high work load.

Keywords

Social service workers, workplace resistance, strategies, overt, covert, consequences

Wordcunt: 17'955

Tack!

Till Pia Kjellbom för givande och uppmuntrande handledning. Till alla socialsekreterare och arbetsgrupper, för att ni givit av er dyrbara tid, utan er ingen studie. Till Ulla-Carin Hedin och Lotti Ryberg-Welander för viktiga kommentarer och ämneskunskap i det inledande skedet. Till Stellan Vinthagen, Mona Lilja, Fanny Ambjörnsson, Roland Paulsen, P-O Börnfelt, Marie Hjalmarsson och Susanne Fransson för tips om forskning inom fältet. Till Kristina Folkesson och Carl-Johan Rydberg för värdefull information om fackligt arbete. Till Nu bryter vi tystnaden! för hjälp att hitta respondenter. Till Clark för testintervjun. Till Axel, Mathilda och Maria för värdefull korrekturläsning. Slutligen tack för gott samarbete under uppsatsen, med vänliga hälsningar Emy och Marty.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problemformulering	1
1.3 Syfte	2
1.4 Frågeställningar	2
1.5 Begreppsförklaringar	3
2. Motståndets kontext	3
2.1 Socialtjänstens arbete med barn och unga	4
2.2 Arbetsrättslig kontext för motstånd	5
3. Teoretiska perspektiv	6
4. Forskningsöversikt	9
4.1 Sökprocess	9
4.2 Disposition	10
4.3 Hög arbetsbelastning och socialsekreterares arbetsvillkor	10
4.4 Strategier för motstånd	11
4.5 Öppet motstånd	12
4.6 Dolt motstånd	13
4.7 Metodanvändning i tidigare forskning	15
4.8 Teorier i tidigare forskning	15
4.9 Sammanfattning av tidigare forskning	16
5. Forskningsmetod	16
5.1 Metodval	16
5.2 Urval	17
5.3 Genomförande	17
5.4 Metod för analys av empiriskt material	19
5.5 Etiska överväganden	21
5.6 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet	22
6. Resultat & Analys	25
6.1 Inledning & Disposition	25
6.2 Tecken på hög arbetsbelastning	25
6.3 Öppet motstånd	26
6.3.1 Att säga ifrån	27
6.3.2 Fackligt motstånd	31
6.3.3 Öppet överlåta ansvar	33
6.3.4 Andra typer av öppet motstånd	34
6.4 Dolt motstånd	35
6.4.1 Pauser och tystnad	35
6.4.2 Åsidosätta formella krav	36
6.5 Omedvetet motstånd	37

6.6 Motstånd enligt mottagaren	37
6.7 Motstånd enligt observatören.....	39
6.7.1 Stämningen på arbetsplatsen.....	39
6.7.2 Tankemässigt överlåta ansvar.....	40
6.8 Obemärkt motstånd	41
6.9 Försök till motstånd	41
6.9.1 Struktur och jobba i sin egen takt.....	41
6.9.2 Prioriteringar och stängda dörrar.....	42
6.10 Önskat motstånd.....	43
6.11 Sammanfattning av resultat och analys.....	44
6.11.1 Sammanfattning.....	44
6.11.2 Slutsats.....	45
7. Diskussion.....	45
8. Källor.....	48
8.1 Nyhetsartiklar och radio	48
8.2 Rapporten.....	48
8.3 Litteratur	48
8.4 Rättsfall.....	51
8.5 Övrigt.....	51

Bilaga 1 Intervjuguide

Bilaga 2 Brev till enhetschefer

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Akademikerförbundet SSR (Sveriges Socionomers Riksförbund) har nyligen utkommit med två rapporter "Bemanningsbolag i Socialtjänsten" (SSR, 2014) och "Kartläggning av socialsekreterares arbetssituation" (SSR, 2015) där socialsekreterares orimligt höga samt ökade arbetsbelastning tas upp. Även fackförbundet Vision belyser samma problematik i sin rapport "Prövning och profession" där socialsekreterare som arbetar med utredningar av barn och unga lyfts fram som en extra utsatt yrkesgrupp (Tham, 2014). Tonen i den pågående debatten där hög arbetsbelastning ofta beskrivs leda till stressrelaterade besvär (Arbetsmiljöverket, 2012, s. 21) och till byte av arbete (Tham & Meagher, 2009, s. 807) höjs ytterligare när individer och/eller grupper i kontakt med Socialtjänsten, speciellt barn och unga, påverkas och till och med dör (Delling, 2015, 3 februari). Klagomål över löner, arbets(över)tider, personalbrist och risk för ytterligare dödsfall sätter skarpt fokus på Socialtjänstens arbete och arbetsförhållanden inom Socialtjänstens verksamheter. Forskning pekar på att hög arbetsbelastning inom socialtjänsten är ett problem även i många andra länder i västvärlden (Coffey, Dugdill & Tattersall, 2009; Huxley et al. 2005).

Trots en livlig debatt har lite sagts om hur socialsekreterarna hanterar den pressade situationen som beskrivs. Flera socialsekreterare har emellertid gått ut i media och uttalat sig om den orimligt höga arbetsbelastningen och att krisen i socialtjänsten måste lösas (Almqvist, 2014, 7 december; Sköld, 2015, 21 januari). Att reagera på problem på arbetsplatsen och uttala sig kritiskt möts dock ofta av repressalier som utskällningar, hot eller omplacering från arbetsgivaren (Hedin & Månsson, 2008) och är därmed förenat med risker för den enskilde.

1.2 Problemformulering

Konsekvenserna av att reagera på en ansträngd arbetssituation och exempelvis göra motstånd kan vara olika beroende av om det görs individuellt eller kollektivt. I Wanja Astvik och Marika Melins studie av socialsekreterares strategier för att hantera hög arbetsbelastning (2013) visar att när en hel arbetsgrupp går samman och gör motstånd utgör det ett psykologiskt skydd för individen som inte behöver stå ensam med sin uttalade protest. Kollektivt öppet motstånd verkar dock vara ovanligt bland socialsekreterarna i studien även om de tycks vilja protestera mer än vad de faktiskt gör. Många av respondenterna ser, trots

detta, en stor risk med att vara för lojal med arbetsgivaren, och inte påtala brister, då det hindrar en förändring att komma till stånd (Astvik & Melin, 2013, ss. 68 ff.). Om det öppna motståndet möts av repressalier verkar motståndet kunna ta sig andra, mer dolda uttryck (jmf Lundberg & Huzell, 2013, s. 19).

Genom Nilssons (2008) beskrivning av Foucaults idéer om makt så innehåller alla relationer makt och all makt är relationell. Enligt Foucault finns det inte någon makt som inte möter något motstånd, så i förhållande till de socialsekreterare som studeras i den här studien, kan det antas att alla har och använder strategier för motstånd i någon utsträckning (jmf Nilsson, 2008, s. 92-93). Eftersom arbetslivet oftast är uppdelat så att vissa har mer officiellt tilldelad makt än andra, så finns en inbyggd maktrelation, mellan till exempel arbetsgivare och arbetstagare. Därmed finns också potential till motstånd. (Huzell, 2005, s. 3).

Vad gör då socialsekreterare för att försöka förbättra sin arbetssituation och skapa en förändring? Denna studie vill belysa vilka strategier socialsekreterare använder sig av för att göra motstånd mot arbetsvillkor de anser vara orimliga. Fokus ligger på socialsekreterare som arbetar med utredningar av barn och unga då deras arbetssituation, i jämförelse med socialsekreterare inom socialtjänstens övriga enheter, tydligt lyfts fram som problematisk i exempelvis media och inom forskningen (Tham, 2014 & Dellings, 2015, 3 februari). Ökad kunskap om socialsekreterares motstånd kan förhoppningsvis inspirera till och skapa diskussion om hur arbetssituationen för socialsekreterare kan förbättras.

1.3 Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med utredningar av barn och unga gör motstånd mot hög arbetsbelastning och vad detta leder till.

1.4 Frågeställningar

Studiens frågeställningar är:

- Vilka individuella och kollektiva motståndsstrategier använder sig socialsekreterare sig av för att förbättra sin arbetssituation?
- Vad får socialsekreterarnas olika motståndsstrategier för konsekvenser på individuell, kollektiv och strukturell nivå?

1.5 Begreppsförklaringar

En motståndare är enligt Nationalencyklopedin (2015) en “person som aktivt söker förhindra viss utveckling el. resultat av viss verksamhet”. Det kan också vara en “person som har en fientlig eller avog inställning till någon eller något (utan att vidta aktiva motåtgärder)”.

Motstånd kan också beskrivas som sådant som anställda gör i motsats eller i strid med vad chefer eller ledningen vill (Sprouse, 1992, s. 3, Karlsson, 2008, s. 131-139).

Med individuellt motstånd åsyftas i den här studien individuella motståndshandlingar som görs av enskilda socialsekreterare för att förändra och/eller förbättra sin arbetssituation.

Kollektivt motstånd innebär här när arbetsgruppen gör motstånd tillsammans eller sådant motstånd som kan ses i fackliga nätverk och andra grupperingar som verkar för förändring i dessa frågor (egen def). Se vidare om begreppet motstånd under kapitlet teoretiska perspektiv.

Konsekvenser avser i denna studie det som respondenterna uppger, eller som författarna tolkar, som en följd av den strategi som beskrivs. Med konsekvenser på individuell nivå menas här konsekvenser för den enskilda socialsekreteraren. Konsekvenser på kollektiv nivå avser sådant som påverkar hela arbetsgruppen. Konsekvenser på en strukturell nivå innebär här de konsekvenser som påverkar verksamheten mer övergripande eller som ger effekt för andra verksamheter eller hela förvaltningen. Det kan exempelvis handla om attityder, normer och värderingar kring den höga arbetsbelastningen på arbetsplatsen eller att lagar, förordningar och kommunala riktlinjer skrivs om eller omtolkas (egen def).

Begreppen anställd, arbetstagare och medarbetare används synonymt i denna studie.

2. Motståndets kontext

Detta avsnitt innehåller en bakgrund till hur Socialtjänstens verksamhet styrs och hur utredningsenheterna för barn och unga fungerar. Den är viktig för att få en förståelse för vem som har ansvaret för Socialtjänstens verksamhet och därmed den arbetssituation som socialsekreterare befinner sig i. Avsnittet innehåller även en redogörelse för hur anställdas möjlighet till motstånd är reglerat i lag och vilka juridiska möjligheter socialsekreterare har att protestera när de tycker att arbetsbelastningen är för hög.

2.1 Socialtjänstens arbete med barn och unga

På Socialtjänstens utredningsenheter för barn och unga utreder socialsekreterare behov av stöd till barn, ungdomar och deras vårdnadshavare. Ett barn eller en ungdom kan antingen aktualiseras genom en anmälan om misstanke om att hen far illa eller genom att ett barn, ungdom eller vårdnadshavare själv ansöker om stöd och hjälp.

Om en enskild ansöker om stöd bör socialtjänsten inreda en utredning enligt 11:1

Socialtjänstlagen (2001:453) (SoL). Ett barn som är 15 år eller äldre har rätt att på egen hand ansöka om stöd från Socialtjänsten då denne enligt SoL 11:10 har rätt att föra sin egen talan och således kan vara självständig part i ett ärende hos Socialtjänsten. Vid en anmälan om oro att ett barn eller ungdom far illa ska Socialtjänsten göra en förhandsbedömning av om utredning ska inledas eller inte, som normalt inte får ta mer än 14 dagar (SoL 11:1a). Om en utredning inleds ska denna avslutas inom fyra månader (SoL 11:2). Barnet eller den unge och dennes vårdnadshavare ska alltid informeras om att utredning har inletts och också göras delaktiga och hållas informerade under hela utredningsprocessen (SoL 11:2 samt 11:8). Under vissa speciella omständigheter kan Socialtjänsten avvakta något med att involvera vårdnadshavare med hänvisning till barnets säkerhet (Socialstyrelsen, 2015, s. 51-86).

Socialtjänstens utredningsenheter är offentliga organisationer som styrs av politiska beslut och lagstiftning som sätter ramar för hur arbetet ska utföras (Svensson, Johansson & Laanemets, 2008, s. 47). Det är kommunernas yttersta ansvar att barn och unga får det stöd de behöver. Arbetet styrs av politiska nämnder som består av politiker som kommunfullmäktige utser (SoL, 2:1-4). Kommunfullmäktige är kommunernas högsta beslutande organ. Här sitter politiker som utses av medborgarna genom allmänna val. Hur den politiska förvaltningen är organiserad varierar från kommun till kommun. I denna studie ligger fokus på socialtjänsten i Stockholms län varför Stockholms kommun nedan kommer att användas som exempel på hur en förvaltning inom en kommun kan vara uppbyggd. Se vidare under urval i metodkapitlet. I Stockholm är kommunen uppdelad i olika stadsdelsförvaltningar som har en egen stadsdelsnämnd, vars ledamöter alltså utses av kommunfullmäktige. Socialnämnden är ansvariga för socialtjänstens verksamhet inom sitt geografiska område och politiskt sett är det nämnden som styr barn- och ungdomsutredningsenheterna. Inom Stockholms kommun finns också en Socialnämnd centralt som har ansvaret för övergripande frågor som berör hela kommunens barn- och ungdomsverksamhet (Stockholm Stad, 2014). Det dagliga arbetet på socialkontoret utförs av avlönade tjänstemän som förväntas vara opolitiska i sin

tjänsteutövning och utföra arbetet i linje med de beslut och riktlinjer som stadsdelsnämnden fattat (Stockholm Stad, u.å.). Det är dessa avlönade tjänstemän på barn- och ungdomsutredningsenheterna, så kallade socialsekreterare, som denna studie intresserar sig för.

2.2 Arbetsrättslig kontext för motstånd

Mycket av arbetsvillkoren för svenska arbetstagare styrs av lagar och kollektivavtal. Relationen mellan arbetstagare och arbetsgivare regleras också i anställningsavtalet. Här finns ett inbyggt statusförhållande som ger arbetsgivaren rätt att leda och fördela arbetet på arbetsplatsen (Rydberg-Welander, 2010, s. 191). Med detta menas att arbetstagaren är skyldig att lyda arbetsgivaren, dock med några undantag. I 34 § 2 st. lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet (MBL) framkommer att arbetstagaren inte behöver lyda om arbetsuppgiften som arbetsgivaren vill ha utförd innebär en fara för liv eller hälsa. Om det råder delade meningar huruvida uppgiften ska utföras eller inte kan facket använda sitt så kallade tolkningsföreträde till dess att tvisten är löst i enlighet med 34 § 1 st. MBL (AD 2001 nr. 10). Även i Arbetsmiljölagen (1977:1160) 3:4 går att finna att en arbetstagare inte är skyldig att utföra arbetsuppgifter som innebär en allvarlig fara för liv eller hälsa. Enligt Carl-Johan Ryberg, ombud på fackförbundet Vision (personlig kommunikation, 30 mars 2015) kan en facklig representant med stöd av 10 § MBL när som helst kalla arbetsgivaren till en så kallad lokal intresseförhandling kring arbetsvillkor eller andra förhållanden på arbetsplatsen. Arbetsgivaren är skyldig att acceptera en sådan förhandling och ska då komma med förslag på förändringar. Om facket inte är nöjda med svaret från arbetsgivaren eller om problemet inte åtgärdas kan facket gå vidare med att göra en anmälan till Arbetsmiljöverket enligt 6 kapitlet 6 § Arbetsmiljölagen som då är skyldiga att utreda frågan och fatta beslut. Vid en anmälan till Arbetsmiljöverket finns en risk att arbetsgivaren tvingas betala vite.

Ett sätt att göra motstånd och visa sitt missnöje mot hög arbetsbelastning är att uttala sig i den offentliga debatten om sin arbetssituation. I Sverige finns ett grundlagsskydd enligt 2:1 Regeringsformen (1974:152) som innebär att anställda inom offentlig sektor har full yttrandefrihet och dessa kan därmed uttala sig offentligt om sin situation på arbetet, med begränsning av Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Detta styrks av Tryckfrihetsförordningen (1949-105) 1:1 3st samt enligt Yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469, 1:1). Arbetsgivaren har ingen rätt att bestraffa arbetstagaren på grund av sådana

uttalanden (Ryberg-Welander, 2010, s. 199). Om den som uttalar sig i media är anonym får inte arbetsgivaren efterforska vem som läckt information, exempelvis till media (Tryckfrihetsförordningen 3:4 & Yttrandefrihetsgrundlagen 2:4). I ett fall från 2015 från Södertörns tingsrätt (mål nr. B 7693-14) dömdes en säkerhetschef från Försäkringskassan till dagsböter för brott mot efterforskningsförbudet i enlighet med 3:4 Tryckfrihetsförordningen. Om en anställd inom socialtjänsten uppmärksammar missförhållanden eller en risk för missförhållanden i verksamheten finns en skyldighet att göra en så kallad lex Sarah-anmälan (SoL 14:3). Missförhållandet som rapporteras ska beröra, eller riskera att beröra någon som får eller kan komma att få insatser från den berörda verksamheten. En lex Sarah anmälan görs till ansvarig chef för verksamheten som genast ska undanröja missförhållandet och rapportera om anmälan och vidtagna åtgärder till socialnämnden. Om anmälan är av allvarlig karaktär ska en anmälan skickas vidare till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för vidare utredning (Socialstyrelsen, 2014, s. 16 & 46).

3. Teoretiska perspektiv

Motstånd är inom sociologin ett komplext begrepp och det finns ingen tydlig och enhällig definition av vad motstånd är. Forskningen går isär i huruvida något kan beskrivas som motstånd baserat på exempelvis om avsändaren har en intention att göra motståndet eller inte, om det är öppet eller dolt för mottagaren och/eller om det är erkänt av omgivningen. Motstånd beskrivs också bero på den kontinuerliga interaktionen mellan människor och enskilda motståndshandlingar är inte alltid, men kan vara, utmanande av strukturella normer (Hollander & Einwohner, 2004, s 544).

Hollander & Einwohner (2004) identifierar sju olika typer av motstånd som används för att kategorisera och analysera empirin i den här studien. De sju typerna är 'Overt resistance' (öppet motstånd), 'Covert resistance' (dolt motstånd), 'Unwitting resistance' (omedvetet motstånd), 'Target-defined resistance' (motstånd enligt mottagaren), 'Externally defined resistance' (motstånd enligt observatören), 'Missed resistance' (obemärkt motstånd) och 'Attempted resistance' (försök till motstånd). Det bör påpekas att kategorierna inte är ömsesidigt uteslutande, en motståndsstrategi skulle exempelvis kunna vara både dolt och omedveten. I den fortsatta texten används författarnas svenska översättningar av dessa

begrepp. Det är alltså Hollander och Einwohners typologi av motstånd som kommer att användas som begreppslig bas i förhållande till det i denna studie insamlade material. Det bör nämnas att Hollander & Einwohners typologi har kritiserats av vissa forskare. Johansson & Vinthagen (2014) motsätter sig typologins (2004) uppdelning och menar att den motsäger sig själv genom att utgöra en typologi över motstånd samtidigt som den presenterar motstånd som något svårdefinierat och komplext. Johansson och Vinthagen (2014) beskriver istället 'Everyday resistance' (vardagsmotstånd) som en pågående process som genom en historisk förankring i maktrelationer måste beskrivas intersektionellt och föränderligt. Den här studien omfattar dock inte en undersökning av faktorer till varför motstånd uppkommer eller strukturella förhållanden hos utföraren som exempelvis klass, kön eller etnicitet. Därför kommer ovanstående typologi av Hollander & Einwohner ändå användas.

Table I. Types of resistance

	Is act intended as resistance by actor?	Is act recognized as resistance by	
		target?	observer?
Overt resistance	Yes	Yes	Yes
Covert resistance	Yes	No	Yes
Unwitting resistance	No	Yes	Yes
Target-defined resistance	No	Yes	No
Externally-defined resistance	No	No	Yes
Missed resistance	Yes	Yes	No
Attempted resistance	Yes	No	No
Not resistance	No	No	No

Tabellen nedan är hämtad från Hollander & Einwohner (2004) och är en beskrivning av ovan nämnda typologi av motstånd med utgångspunkt från de tre variablerna 'Avsikt hos sändare' (1), 'Erkännande hos mottagare' (2) och 'Erkännande hos observatör' (3). Efter tabellen följer en definition av de olika motståndskategorierna med exempel från Hollander & Einwohner (2004) och förslag på hur de skulle kunna se ut i den här studien.

‘Öppet motstånd’ är avsiktligt, synligt och erkänt som sådant av både sändare, mottagare och observatör. Det kan t ex vara individuella eller kollektiva handlingar som vägran, självförsvar eller att säga ifrån. Det kan även handla om sociala rörelser och revolutioner. I den här studien skulle det kunna åsyfta exempelvis demonstrationer med facket och öppna brev till media om situationen på arbetsplatsen.

‘Dolt motstånd’ är avsiktligt, inte erkänt av mottagaren men synligt för observatören. Det kan vara t ex skvaller, att visa attityd, att dra sig undan från och/eller helt undvika personer eller sammanhang. Eftersom det inte erkänns som motstånd av mottagaren (till exempel chefen) så

blir det inte bestraffat. Det dolda motståndet skulle i den här studien kunna exemplifieras med att göra andra saker än att arbeta när man är på arbetet, exempelvis surfa på nätet eller läsa tidningen i syfte att få en tillfällig avlastning och/eller frångå de krav som ställs i arbetet.

‘Omedvetet motstånd’ sker utan avsikt men ses som motstånd av mottagare och observatör. Det kan till exempel vara en pojkflicka som spontant bryter mot könsstereotypa genuskäddkoder eller någon som dagdrömmar på arbetet och som av chefer och kollegor inte upplevs medverka i ett gruppmöte eller en diskussion.

‘Motstånd enligt mottagaren’ syftar till att beskriva den situation där en person (a) känner sig hotad av en annan persons (b) handling och uppfattar detta som ett motstånd riktat mot honom (a). Sändaren (b) och observatören (c) ser inte handlingen som ett motstånd. Det kan röra sig om att en socialsekreterare (b) engagerar sig i att försöka förbättra situationen på arbetsplatsen, vilket chefen (a) uppfattar som motstånd mot dennes sätt att leda arbetet medan socialsekreteraren (b) inte ser det som motstånd utan som en vilja att samarbeta och försök att hjälpa till att utveckla verksamheten.

‘Motstånd enligt observatören’ ses inte som motstånd av varken sändare eller mottagare men kan förklaras som sådant av en observatör. Det kräver mycket bevis att kunna anta dessa typer av handlingar som motstånd föreligger. Det kan vara en forskare som analyserar olika normbrott som motstånd, till exempel när personer bryter mot traditionella beteenden och/eller uttryck för dennes kön. I den här studien skulle det kunna röra sig om subtila motståndshandlingar som uppkommer i observation av socialsekreterarna. Avsändaren tänker inte på dessa handlingar som motstånd och det ses inte som motstånd av mottagaren (till exempel chefen), men kan analyseras som ett slags motstånd i sitt sammanhang av en utomstående observatör.

‘Obemärkt motstånd’ är avsiktligt gjort men uppfattas inte av observatören, bara av mottagaren. Det kan gälla motstånd som sker i stängda rum där det inte finns någon utomstående observatör. Det kan exempelvis vara en arbetstagare som påtalar problem kring den höga arbetsbelastningen i ett enskilt möte med chefen.

‘Försök till motstånd’ är avsiktligt från avsändarens sida men förblir oupptäckt av både mottagare och observatör. Det kan exempelvis vara sådant som att göra prioriteringar i arbetet för att minska arbetsbelastningen eller att stänga dörren om sig för att få vara ifred. Slutligen finns kategorin **‘Inget motstånd’** med i typologin. Den kommer inte att användas i den här studien då fokus ligger på vilket motstånd som faktiskt görs och inte på vad som inte görs.

Det som binder samman de olika typerna av motstånd är att det är handlingar som motsätter sig någonting, en ordning, en norm eller ett system (jmf Hollander & Einwohner, 2004, ss. 544 ff.). I typologin är avsändaren, mottagaren och observatören centrala aktörer för att förstå vilket typ av motstånd som utförs. I Hollander och Einwohner (2004) diskuteras dessa begrepp men definieras inte tydligt och eftersom typologin inte specifikt handlar om motstånd på arbetsplatser. Här görs således en egen definition av begreppen som anpassas efter studiens fokus. Med avsändare avses den som utför motståndet, alltså socialsekreteraren. Mottagaren är den eller de som motståndet riktas mot, oftast är det chefen eller cheferna eftersom de är närmast till hands för socialsekreterarnas motstånd men mottagaren kan även vara exempelvis ledningsgruppen inom förvaltningen eller ansvariga politiker. I vissa fall kan även mottagaren vara en kollega till avsändaren. Observatören är den som inte utför motståndet men som påverkas av det eller ser det, i denna studie kan observatören dels vara kollegor eller personer som ser motståndet men även författarna som i intervjuer och deltagande observationer ser, hör och tolkar motståndet.

4. Forskningsöversikt

4.1 Sökprocess

Tidigare forskning och litteratur har sökts i databaserna EBSCO, SwePub och ProQuest. Sökord som använts är: motstånd, motståndsstrategier, arbetsplatsorganisering, socialsekreterare, resistance, work place resistance, social work*. Kontakt har även tagits med svenska forskare på området som hittats via litteraturen och forskningen. Bland dessa; Ulla-Carin Hedin, Institutionen för Socialt arbete på Göteborgs Universitet, Wanja Astvik, Psykologiska institutionen på Stockholms Universitet och Marie Hjalmarsson, Institutionen för individ och samhälle på Högskolan Väst. Dessa forskare har gett värdefulla rekommendationer om ytterligare forskning, litteratur och andra forskare som vi tagit del av

eller kontaktat. På detta sätt har den tidigare forskningen delvis inhämtats genom att en viss studie/forskare hänvisat till en annan i ett så kallat snöbollsurval. En risk med denna metod för urval är att resultatet inte går att generalisera till den större populationen, att det blir riktat mot en särskild åsiktsbas eller intressegrupp (jmf Esaiasson, Gilljam, Oscarsson & Wängnerud, 2012, s. 190). Kriterier i sökningen har förutom ämnesrelevans varit att forskningen ska vara aktuell i tiden, helst från de senaste fem åren. När det inte varit möjligt har forskningsämnet och närheten till det vi ämnar undersöka tagits större hänsyn till.

4.2 Disposition

Den tidigare forskningen är tematiserad utifrån 'Hög arbetsbelastning och Socialarbetares arbetsvillkor', 'Strategier för motstånd', 'Öppet motstånd', 'Dolt motstånd', 'Metoder och Teorier i den tidigare forskningen' samt 'Sammanfattning av tidigare forskning'.

4.3 Hög arbetsbelastning och socialsekreterares arbetsvillkor

Mycket av den forskning som gjorts, både i Sverige och internationellt gällande socialsekreterares arbetssituation och arbetsliv har fokuserat på de problem som finns inom yrket (Pösö & Forsman, 2012, s. 650). Enligt Tham (2014, s. 16) finns det inte lika mycket skrivet om socialarbetares arbetsvillkor i Sverige och Norden som det finns i övriga västvärlden. En entydig problembild framkommer dock, både i Sverige och internationellt, gällande socialsekreterare som en pressad yrkesgrupp vilka ofta arbetar under mycket stress och hög arbetsbelastning. Forskningen pekar ut socialsekreterare inom den sociala barnvården som extra utsatta vad gäller orimliga arbetsvillkor (Coffey et al. 2009; Huxley et al. 2005; Mor Barak, Levin, Nissly & Christianne, 2006; Tham & Meagher, 2009). Det bör dock nämnas att den forskning som bedrivits framförallt har fokuserat på just socialsekreterare inom den sociala barnvården, socialsekreterare inom andra enheter i socialtjänsten har inte studerats på samma sätt och det är därför svårt att göra en jämförelse.

Stressforskning som inriktar sig på socialsekreterare inom barn- och ungdomsområdet har funnit orsaker till varför socialarbetare stannar kvar på sitt arbete, trots en hög arbetsbelastning. Forskare menar att yrkesgruppen har en stark vilja att hjälpa andra och stor empatisk förmåga. Detta gör att de kan ha både hög arbetsbelastning och hög tillfredsställelse av jobbet (Stalker, Mandell, Frensch, Harvey & Wright, 2007). Socialt arbete beskrivs som ett givande arbete som ger stora positiva känslor. Hur organisationen ser ut strukturellt, organisatoriskt och individuellt påverkar hur den enskilda socialarbetaren upplever sitt arbete.

Om utrymme ges för att bearbeta känslor, skapa gemenskap och utvecklas professionellt så skapas en slags motståndskraft (resilience) mot stress (Collins, 2008).

Det finns ingen enkel och entydig definition av begreppet hög arbetsbelastning, eftersom flera faktorer sammantaget påverkar vad som kan betraktas och uppfattas som hög arbetsbelastning. Exempel på faktorer som kan vara av betydelse är antalet ärenden eller utredningar som en socialsekreterare har, vilket stöd som finns från kollegor och ledning, hur den enskilde upplever arbetsbelastningen samt den enskildes förmåga att hantera stress och hög arbetsbelastning (Tham, 2014, s. 6-7). I denna studie ligger inte fokus på att undersöka den höga arbetsbelastningen i sig utan hur socialsekreterare gör motstånd mot enligt dem upplevd hög arbetsbelastning. I studien kommer därför respondenternas subjektiva upplevelse av sin arbetsbelastning vara det som definierar huruvida arbetsbelastningen är hög eller inte och det anses därför inte nödvändigt med en ytterligare fördjupning i vad hög arbetsbelastning är och hur det definieras. Forskningsöversikten kommer framöver att fokusera på hur tidigare forskning behandlat området arbetstagares motstånd.

4.4 Strategier för motstånd

I jämförelse med den forskning som finns kring socialsekreterares pressade arbetssituation har få studier haft fokus på hur socialsekreterare gör för att försöka förbättra situationen och protestera mot rådande villkor. Endast en studie har gått att finna som specifikt tar upp socialsekreterares motstånd mot hög arbetsbelastning skriven av Wanja Astvik och Marika Melin (2013). De fokuserar på socialsekreterares copingstrategier mot hög arbetsbelastning varav att uttala kritik och på olika sätt protestera mot den höga arbetsbelastningen tas upp som en av de strategier som används. Fler studier har gått att finna som fokuserar på arbetsplatsmotstånd inom andra yrkesgrupper, såsom hotellstäderskor (Lundberg & Huzell, 2010) och anställda på Banverket (Huzell, 2005). En del forskning tar upp motstånd och olika motståndsstrategier mer brett så som Ackroyd & Thompson, 1999; Fleming & Sewell, 2002; Hedin & Månsson, 2008; Paulsen, 2010. De flesta studier har haft fokus på motstånd som görs inom klassiska arbetaryrken och det saknas fortfarande forskning vad gäller tjänstemäns arbetsplatsmotstånd, detta bekräftas också av en forskningsöversikt gällande arbetsplatsmotstånd (Edwards, Collinson & Della Rocca, 1995, s. 308).

Nedan behandlas motstånd genom ett antal forskningsartiklar där motstånd behandlas mer specifikt i förhållande till arbetsplatsen. Motstånd bland anställda förekommer i princip alltid på arbetsplatser, det finns dock få Skandinaviska studier som beskriver motståndet (Lundberg

& Huzell, 2010). Det finns en uppfattning bland vissa forskare att anställda inte längre gör motstånd (Flemming & Sewell, 2002, s 870; Huzell, 2005, 2 231) vilket kan förklaras av att dagens arbetslivsforskning framförallt fokuserat på chefer och deras problemformuleringar (Lundberg & Huzell, 2010, s, 11). Det finns dock flera exempel på studier som behandlat anställdas villkor (Taylor & Bain, 2003; Mulholland 2004, Huzell 2005; Richard & Marks, 2007 & Paulsen 2014). Dessa visar att motstånd förekommer i form av exempelvis sabotage, maskning, ironiska skämt mot överordnade, stöld och fusk.

Motstånd kan ta sig många olika uttryck så som öppet/dolt eller individuellt/kollektivt. Hur motstånd görs påverkas av sociala, ekonomiska och politiska faktorer (Edwards et al 1995 citerad i Lundberg & Huzell, 2010). Därför har vi valt att nedan dela in anställdas motstånd under rubrikerna 'Öppet motstånd' och 'Dolt motstånd'.

4.5 Öppet motstånd

Att använda sig av öppet och uttalat motstånd verkar vara relativt ovanligt i dagens arbetsliv (Lundberg & Huzell, 2010, ss. 22 ff., Astvik & Melin, 2013, s. 68). Detta kan förklaras av att det kan få konsekvenser för den enskilde om denne gör öppet motstånd, exempelvis att chefen svarar med ökad kontroll eller blir extra sträng. Om de negativa följderna blir för stora för den enskilda arbetstagaren finns en risk att motståndet upphör helt och att arbetstagaren rättar sig in i ledet (Lundberg & Huzell, 2013, s. 19). Det verkar vara vanligt att arbetstagares kritik inte tas på allvar och inte förs vidare till högre nivå inom organisationen vilket kan vara en förklaring till att öppet motstånd är ovanligt då det ändå inte leder till en positiv förändring. Socialsekreterare tycks dock vilja göra mer öppet motstånd än vad de faktiskt gör och de inser ofta faran med att vara lojal och kompensera för höga krav då detta anses leda till att en förändring inte kan komma till stånd (Astvik & Melin, 2013, ss. 68 ff.).

Konsekvenserna av det öppna motståndet är beroende av om det görs kollektivt eller individuellt. Om en hel arbetsgrupp går samman och gör motstånd utgör det ett psykologiskt skydd för individen som inte behöver stå ensam med sin uttalade protest (Astvik & Melin, 2013, s. 68).

Det öppna motståndet och processen som följer har behandlats i Hedin & Månssons "Repressalier mot kritiker i offentliga organisationer" (2008). De använder begreppet Whistleblowing och visslare, vilket innebär att göra öppet motstånd gällande svåra missförhållanden på en arbetsplats. De kallar uttalandet av kritik och dess konsekvenser för

'kritikerprocess' och tar i sin artikel upp anledningar till kritik där två exempel är nedskärningar som drabbar brukare samt bristande arbetsledning och allvarligt dålig arbetsmiljö. Denna studie fokuserar på negativa konsekvenser eller repressalier som uttalanden av kritik kan få för enskilda eller grupper av medarbetare på arbetsplatsen. De organisatoriska konsekvenserna av kritiken består ofta av omfattande, begränsade eller uteblivna förändringar, omstruktureringar och åtgärder i den kritiserade organisationen. Exempel på repressalier som drabbar vissa kritiker är utskällningar, obehagliga möten med chefer, hot från arbetsledare eller arbetskamrater, anklagelser om illojalitet, icke-kompetens och samarbetssvårigheter, omplacering, ryktesspridning, påtalandet av privata och/eller psykisk problematik hos kritikern, begränsat handlingsutrymme, isolering, kontroll, restriktioner samt uteslutning. Lundberg och Huzell (2010) beskriver också att uttalande av kritik kan leda till konsekvenser som att chefen blir extra sträng eller att kritikern inte får samma privilegier som andra anställda.

Splittring eller skillnader mellan individer i en arbetsgrupp kan utgöra hinder för att kunna utveckla kollektiva motståndsstrategier. I Lundberg & Huzells (2010, s. 23) studie om hotellstäderskors motståndsstrategier tas upp att språkliga olikheter, ensamarbete och huruvida arbetet ses som tillfälligt eller långsiktigt påverkar möjligheten att gå samman och skapa kollektiva motståndsstrategier. Därför är det kollektiva motståndet mycket ovanligt bland de hotellstäderskor som Lundberg och Huzell studerar. Att anställda enas kring gemensamma problem som en viktig grund för kollektivt och effektivt motstånd diskuteras även i Huzells (2005) studie om anställda på Banverket. De anställda enas där kring att fokus ska ligga på järnvägens bästa och inte på att bedriva verksamheten så kostnadseffektivt som möjligt, vilket ledningen vill.

4.6 Dolt motstånd

Det tycks finnas en tendens hos forskare att endast undersöka det öppna och kollektiva motståndet från arbetstagare då detta länge har betraktats som det enda riktiga motståndet (Lundberg & Huzell 2010, s. 23; Fleming & Sewell, 2002, s. 859 & Edwards et al., 1995, s. 283). Detta fokus på det öppna och kollektiva motståndet har lett till att det framstått som att arbetsplatsmotstånd inte längre existerar (Fleming & Sewell, 2002, s. 870 & Huzell, 2005, s. 231). Det finns dock forskare som utvidgat förståelsen av arbetstagares motstånd och försökt lyfta blicken mot det dolda, individuella motståndet (Fleming & Sewell, 2002, s. 870 &

Paulsen, 2014) och forskare som menar att det dolda motståndet kan vara minst lika verkningsfullt som det öppna, kollektiva motståndet (Ackroyd & Thompson, 1999, s. 164).

Om det öppna motståndet möts av repressalier och/eller förakt kan motståndet istället omvandlas till ett mer dolt motstånd. Ett praktiskt exempel från studien om hotellstäderskor är att de smyger iväg och tar lunchrast istället för att öppet markera att det är en rättighet att ta lunch (Lundberg & Huzell, 2013, s. 19). Det dolda motståndet kan ibland vara en strategi i sig och inte bara en konsekvens av att det öppna motståndet möts av repressalier.

Hotellstäderskornas motstånd var framförallt individuellt och dolt, eller blev åtminstone det efter de negativa reaktionerna de fick på sitt öppna motstånd. Det dolda motståndet tog sig uttryck som exempelvis stölder, maskning, fuskstädning, att spela dum och distansering från arbetet (Lundberg & Huzell, 2010, s. 23).

Roland Paulsens forskningsartikel "Maskning = motstånd? En typologi över tomt arbete" från 2010 beskriver olika typer av tomt arbete såsom maskning, lek, slack och rekreation. Tomt arbete definieras i artikeln "som den andel av vår betalda arbetstid som vi ägnar åt annat än arbete" (Paulsen, 2010, s. 12). Tomt arbete på arbetsplatsen kan ses som en typ av organisatorisk olydnad, men behöver inte vara en avsiktlig motståndsstrategi utan kan istället vara brist på engagemang. Maskning kan enligt denna studie ta upp mer än hälften av arbetstiden på vissa arbetsplatser, men beskriver det som mindre troligt om det finns en etisk problematik knuten till yrkesidentiteten, så som arbetet med klienter för socialsekreterare. Artikeln diskuterar huruvida det tomma arbetet är intentionellt eller inte, om det är organiserat eller mer ett individuellt regelbrott samt hur det upplevs och beskrivs av den anställda (jmf Paulsen, 2010).

Genom dolt motstånd undviks många av de negativa repressalier som det öppna motståndet kan medföra, däremot kan en konsekvens av dolt motstånd, enligt Lundberg och Huzell (2010, s. 18) bli att den anställde känner dåligt samvete gentemot kollegor. Om den anställde exempelvis maskar innebär det att någon annan troligtvis måste arbeta hårdare eller arbeta istället för den som maskar.

Om tidspressen är för stor och chefer och ledning inte lyssnar på invändningar kan arbetstagares strategier för att sänka kraven i arbetet bli ett viktigt motstånd. Detta kan innebära att anställda exempelvis drar ner på kvalitén i arbetet, att sänka sin ribba för vad som anses vara tillräckligt bra eller att fuska här och där med olika arbetsuppgifter utan att det

märks. Det kan också handla om att prioritera vissa arbetsuppgifter, ofta de som syns tydligast utåt och sedan strunta i resten. Detta blir ett sätt att inte behöva stressa på samma sätt men ändå utåt sett kunna utföra samma mängd arbete (Lundberg & Huzell 2010 s. 21, Astvik & Melin 2013 s. 66).

4.7 Metodanvändning i tidigare forskning

En svårighet med att studera arbetsplatsmotstånd är det kan vara svårt att upptäcka, om det inte sker öppet (Ackroyd & Thompson, 1999, s. 13). Motstånd är ett känsligt forskningsämne och det kan därför vara svårt att fånga genom traditionella intervjuer (jmf Wibeck, 2010, s. 41). Fler av de studier som behandlats i forskningsöversikten har använt sig av olika typer av kvalitativa metoder, inte bara den traditionella intervjun. I Lundberg och Huzells (2010) studie användes en typ av deltagande observation men där forskaren inte hade någon forskningsavsikt från början utan helt enkelt tog anställning som hotellstäderska, började föra dagboksanteckningar och utvecklade efter hand tanken på en forskningsstudie baserad på dagboksanteckningarna. Astvik och Melin (2013) baserade visserligen sin studie på intervjuer men använde en så kallad critical incident- teknik. Fokus låg då på hur vissa kritiska situationer hanterats av socialsekreterarna och deras erfarenheter av situationen. Med bakgrund av detta kommer denna studie att använda sig av flera olika kvalitativa metoder för att kunna fånga motstånd.

4.8 Teorier i tidigare forskning

I den tidigare forskning den här studien utgått från finns olika begrepp och teorier. Några av dessa är Motstånd/Resistance, Vardagsmotstånd/Everyday resistance, employee opposition, covert/dolt, overt/öppet, intentional/avsiktlig, copingstrategier, makt/power, maktpositioner. Forskningsfältet är stort och omfattande och det skiljer sig mycket åt hur motståndet studerats och ser ut i olika nationella kontexter. I den svenska kontexten kan den breda fackliga anslutningen samt hur förhållandet mellan facket och arbetsgivarna fungerar vara en faktor som påverkar hur motståndet ser ut samt hur det teoretiserats kring ämnet motstånd och dess olika variationer (jmf Edwards & Collinsson, 1995, s. 285). För att ta detta i beaktning och samtidigt lyfta fram att motstånd finns i många olika former kommer den här studien att innehålla både respondenter som är organiserade fackligt och de som inte är det.

4.9 Sammanfattning av tidigare forskning

Både svensk och internationell forskning har visat att öppna motståndsstrategier inte är speciellt vanliga i dagens arbetsliv utan att motståndet ofta tar sig uttryck i mer dolda, individuella motståndsstrategier. De konsekvenser som diskuterats i tidigare forskning av att göra motstånd är överlag negativa och forskningen diskuterar inte i någon större utsträckning vilka positiva konsekvenser motståndet kan få på ett individuellt eller strukturellt plan. Detta kan tänkas bero på att forskare inte valt att fokusera på de positiva delarna av motståndet. Det kan också förklaras med att positivt motstånd som leder till en förbättring inte längre ses som eller rapporteras som motstånd.

Med detta sagt ska denna studie försöka rikta in sig på både de positiva och de negativa konsekvenserna av motståndet. Det råder brist på studier som fokuserar på vad socialsekreterare kan göra för att försöka förbättra sin arbetsmiljö och sänka arbetsbelastningen samt forskning som fokuserar på tjänstemäns motstånd överlag. Resultatet av denna studie skulle eventuellt kunna hjälpa till att fylla en stor kunskapslucka om socialsekreterares motstånd och de positiva konsekvenserna av motståndet.

5. Forskningsmetod

5.1 Metodval

I studien används två olika kvalitativa metoder; enskilda intervjuer samt deltagande observationer. Syftet med studien är att undersöka socialsekreterares motståndsstrategier genom att låta dem beskriva vad de gör men också genom att observera deras handlande. För detta ändamål lämpar sig kvalitativa metoder väl som syftar till att återge subjektiva upplevelser och ge beskrivande skildringar av det studerade fenomenet (Larsson, 2005, ss. 91 ff.). Enskilda intervjuer har använts för att det ger en möjlighet till subjektiva, utförliga svar som öppnar upp för forskaren att ställa följdfrågor. När forskningsintervju används som metod är syftet att synliggöra ett fenomen ur flera synvinklar snarare än att se vilken typ av synsätt som är vanligast förekommande (Esaiasson et al, 2012, s. 251-252).

För att undersöka hur dolda och mindre medvetna och/eller uttalade motståndsstrategier används har deltagande observationer genomförts på två olika utredningsenheter för barn och unga. Målet med en deltagande observation beskrivs av Aspens (2007, s 119) som en önskan

om tillträde till ett visst fält. Genom fältanteckningar och synliga intryck söks de motståndsaspekter som beskrivs under teorikapitlet i den här studien (jmf Aspers, 2007, s 116). Om forskaren deltar i observationen i det avseendet att hen inte är aktiv men däremot närvarar hela tiden och att deltagarna i observationen är medvetna om dennes närvaro i egenskap av forskare kan den deltagande observationen beskrivas som strukturerad (DeWalt & DeWalt, 2011, s. 23-25) vilket ligger nära den typ av observation som har genomförts i denna studie. Efter varje observation har uppföljande intervjuer gjorts med några deltagare från respektive observationstillfälle.

5.2 Urval

Målpopulationen i studien är gruppen socialsekreterare. Urvalet består av socialsekreterare inom socialtjänstens utredningsenheter för barn och unga i Stockholms län.

Till de enskilda intervjuerna har respondenterna sökts utifrån kriteriet att de är organiserade i frågan om hög arbetsbelastning, exempelvis genom facket. Ett antagande gjordes om att de socialsekreterare som är organiserade kring sin arbetsmiljö i allmänhet har mer genomtänkta och fördjupade analyser av problemet med hög arbetsbelastning och sina motståndsstrategier. Då studien även vill fånga röster som kanske inte har lika formulerade och uttalade motståndsstrategier söktes även socialsekreterare som inte är organiserade. I sökandet efter respondenter till observationerna och de uppföljande intervjuerna efter observationerna var därför inte organiseringsgraden ett kriterium för att delta. Här söktes respondenterna endast utifrån kriteriet att de var utredande socialsekreterare på en barn- och/eller ungdomsenhet.

5.3 Genomförande

För att hitta arbetsgrupper som kunde delta i observationer och uppföljande intervjuer skickades mejl ut till enhetschefer och gruppchefer på samtliga barn- och ungdomsenheter i Stockholms län med en förfrågan om de var intresserade av att delta. Arbetsgrupper söktes också bland författarnas privata kontakter som arbetar inom socialtjänsten. I mailet gjordes en förfrågan om huruvida två socialsekreterare efter observationen var villiga att genomföra enskilda uppföljande intervjuer (se mejl som bilaga 2). Om en enhet tackade nej till att delta i observationen skickades ett svar med en förfrågan om kontaktuppgifter till de fackliga ombuden/skyddsombuden på arbetsplatsen för att den vägen hitta respondenter till de enskilda intervjuerna med organiserade socialsekreterare. Utöver detta söktes respondenter till de enskilda intervjuerna genom det fackliga nätverket 'Nu bryter vi tystnaden!' (NBVT) som är ett samarbete mellan Akademikerförbundet SSR (Sveriges socionomers riksförbund) och

Vision som är ett tjänstemannafack. Men också via inlägg på olika sidor på Facebook där urvalsgruppen finns representerad, så som 'Socionom', 'Vision Stockholms stad', 'Akademikerförbundet SSR' och 'Stockholm LS av SAC (Sveriges Arbetares Centralorganisation)'.

Gällande de enskilda intervjuerna så hittades en respondent genom NBVT, två respondenter var fackliga ombud/skyddsombud som författarna fick kontakt med via deras chefer efter förfrågan i mailet och en respondent som är skyddsombud rekryterades via en Facebooksida. Totalt genomfördes fyra enskilda intervjuer med organiserade socialsekreterare. En av respondenterna visade sig vid intervjutillfället inte längre arbeta på en utredningsenhet för barn och unga, denna person hade dock arbetat länge med utredningar och nyligen bytt till en annan grupp på barn- och ungdomsenheten. Författarna valde därför att ändå genomföra intervjun och inkludera resultatet i studien, dock med konsekvensen att endast det som sades kring erfarenheterna av arbetet på barn- och ungdomsutredningsenhet inkluderades i resultatet. Alla enskilda intervjuer utom en genomfördes på respondenternas arbetsplatser, detta efter önskemål från respondenterna. En av intervjuerna genomfördes på ett café i närheten av arbetsplatsen. Alla intervjuer spelades in och transkriberades ordagrant. De enskilda intervjuerna varade omkring 60 minuter och endast en av författarna deltog under de enskilda intervjuerna. De enskilda intervjuerna var halvstrukturerade, vilket innebär att vissa frågor och teman presenterades som den intervjuade sedan talade fritt utifrån. Innan genomförandet av intervjuerna gjordes en intervjuguide med frågor och teman (se bilaga 1). Denna typ av intervju ger mer utrymme för spontana följdfrågor än en strukturerad intervju skulle göra. Inom ramen för det tema intervjun behandlar och de frågeställningar som presenteras i intervjuguiden kan respondenten tala fritt om sina erfarenheter och tankar, vilket syftar till att ge en rik bild av personens uppfattning i ämnet och att inte låta forskarens förståelse styra allt för mycket. Trots det är forskarens frågor och följdfrågor i stor utsträckning styrande för hur samtalet utvecklas (jmf Larsson, 2005, s. 104). Alla övergripande teman som fanns med i intervjuguiden behandlades under intervjuerna, de specifika frågor som ställdes och i vilken följd de ställdes varierade dock från intervju till intervju.

Gällande observationerna så var det en arbetsplats som svarade på det utskickade mailet att de ville delta i observationen och två observationer genomfördes på denna arbetsplats, en under ett gruppmöte samt en under en arbetsplatsträff. Den andra arbetsplatsen ställde upp på

observation efter förfrågan via en av författarnas bekanta, denna person arbetade dock inte i den arbetsgrupp som observerades utan hjälpte bara till med att förmedla kontakt. På denna arbetsplats genomfördes en observation under ett gruppmöte. Totalt genomfördes tre observationer på två olika arbetsplatser, på arbetsplatsträffen närvarade drygt 20 personer, under gruppmötena närvarade mellan åtta och tio personer. Syftet med att utföra observationerna under gruppmöten och arbetsplatsträffar var att det på arbetsplatsträffar ofta diskuteras kring arbetsmiljö och att nya ärenden delas ut och diskuteras under gruppmöten. Detta ansågs vara relevanta forum för att kunna observera motstånd. På en av observationerna deltog endast en av författarna medan på de två övriga deltog båda författarna, detta för att kunna dela upp olika delar som skulle observeras och för att på ett bättre sätt kunna diskutera och analysera det som framkom under observationerna. Under observationerna togs anteckningar utifrån vad som sades, vad som gjordes, kroppsspråk och övrigt. Varje observation varade i omkring tre timmar. Tanken från början var att endast en av författarna skulle närvara på varje enskild observation för att på det sättet påverka gruppen i lägre utsträckning. Efter att arbetsplatserna uttryckligen bjudit in båda författarna togs beslutet att båda skulle närvara.

Efter varje observation samtalade författarna med varandra eller högt med sig själv kring observationen och spelade in samtalet för att komma ihåg vilka tankar som väckts. Författarna diskuterade då också vad som behövde följas upp i de intervjuer som hölls i anslutning till observationerna med enskilda socialsekreterare från gruppen som observerats. De uppföljande intervjuerna fokuserades kring det som framkommit under observationen, i kombination med den intervjuguide som tagits fram för de enskilda intervjuerna. Det slumpade sig så att även två av de som deltog i de uppföljande intervjuerna efter observationerna var organiserade fackligt, detta betyder att av totalt tio genomförda intervjuer; de fyra enskilda samt de sex uppföljande, så var endast fyra stycken socialsekreterare inte organiserade fackligt.

5.4 Metod för analys av empiriskt material

Alla intervjuer samt fältanteckningar och inspelningar från observationerna transkriberades. Transkriberingarna lästes av båda författarna för att ge möjlighet till olika tolkningar kring det motstånd som respondenterna berättat om och som observerats. För att få fram resultatet gjordes en sammanställning/koncentrering av materialet utifrån uppställda teman som författarna kommit överens om (jmf Esaïsson, 2012, s. 270-271). De teman som materialet kategoriserades efter var 'tecken på hög arbetsbelastning', 'öppet motstånd', 'dolt motstånd'

samt 'konsekvenser av motståndet'. Varje transkribering genomarbetades sedan av båda författarna och det som var relevant skrevs ner under respektive tema i ett separat dokument. I dokumentet noterades även om motståndet var individuellt eller kollektivt och konsekvenserna delades upp utifrån kategorierna individuell, kollektiv och strukturell. Kategoriseringen av materialet kan sägas vara en grovindeling av Hollander och Einwohners (2004) typologi av motstånd som sedan används för att analysera materialet. På detta sätt kan typologin över motståndet ses som både ett verktyg att kategorisera empirin i olika teman men också som en teoretisk grund för analysen av materialet. I och med att empirin kategoriserades in under en viss rubrik började på ett sätt analysen redan vid kategoriseringen av materialet.

Efter denna grovindeling av motståndet gjordes en mer detaljerad indelning av kategorierna 'öppet motstånd' och 'dolt motstånd'. För att bestämma vilken typ av motstånd som ett specifikt handlande skulle klassas som användes dels beskrivningen av Hollander och Einwohners (2004) typologi samt de exempel på motstånd som författarna föreställt sig skulle kunna uppkomma under processen att ta fram intervjuguiden. I redovisningen av resultatet finns det citat från alla respondenter. Detta är värt att nämna då det visar att hela resultatet har tagits i beaktande.

Appliceringen av teoretiska perspektiv har skett genom abduktiv slutledning, där den teoretiska grunden i arbetet anpassas för att täcka de resultat som empirin ger. Teori och resultat har på så sätt haft en aktiv kontakt genom arbetet, för att se till att teorin hela tiden är relevant för materialet (jmf Olsson & Sörensen, 2011, s 47-48). Det har varit en aktiv diskussion under arbetets gång huruvida den teoretiska ramen varit relevant för det insamlade materialet och om några nya teoretiska verktyg behöver läggas till. Det har dock visat sig att Hollander och Einwohners (2004) typologi över motstånd till största del kunnat täcka det insamlade resultatet och det har därför inte ansetts nödvändigt att behöva göra några ändringar eller tillägg gällande teoretiska perspektiv. En ny form av motstånd som inte kunde placeras in i typologin har emellertid framträtt under insamlandet av empirin och en ny kategori av motstånd har därför lagts till av författarna själva, denna kategori har kallats 'önskat motstånd', se vidare under kapitlet resultat och analys.

5.5 Etiska överväganden

I denna studie har hänsyn tagits till samtliga av Vetenskapsrådets forskningsetiska principer (2015) vilka är; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet. I enlighet med informationskravet, samtyckeskravet och nyttjandekravet har deltagarna informerats både skriftligt innan intervju eller observation samt muntligen i samband med deltagandet om syftet med studien och vad resultaten kommer att användas till. Det har även gjorts tydligt att deltagandet är frivilligt och när som helst kan avbrytas (jmf Vetenskapsrådet, 2015, s 7-9 & s 14). Samtliga deltagare har muntligen lämnat sitt samtycke till att delta. Ett etiskt dilemma gällande informationskravet och samtyckeskravet finns dock i studien gällande vilken information deltagarna har givits om syftet med studien och huruvida detta eventuellt kunnat påverka respondenternas vilja att medverka. Motstånd på arbetsplatsen kan vara ett känsligt ämne att prata om vilket kan påverka de anställdas utsagor och agerande om de vet att det är just motstånd som ska studeras (jmf Wibeck, 2010, s 41; Lundberg & Huzell, 2010, s. 15). Motstånd kan också vara ett känsligt ämne med tanke på de repressalier som kan följa av att göra motstånd eller prata om att göra motstånd på arbetsplatsen (jmf Hedin & Månsson, 2008). För att skydda respondenterna och deras eventuella farhågor kring att bli intervjuade om just motstånd valde författarna att utelämna ordet motstånd i den beskrivning av syftet med studien som gjordes för både respondenterna och deras chefer. Istället uppgavs att syftet var att undersöka hur hög arbetsbelastning hanteras på arbetsplatsen och vilka strategier som används för att förbättra sin arbetssituation. Detta innebär inte att författarna undanhöll syftet utan endast undvek det värdeladdade ordet motstånd i beskrivningen av studien.

Konfidentialitetskravet har beaktats bland annat genom att alla deltagare och arbetsplatser har tillförsäkrats anonymitet (jmf Vetenskapsrådet, 2015, s 12.). Anonymiteten i studien är extra viktig då de flesta av respondenternas chefer varit införstådda med att medarbetarna deltar och också själva deltagit under observationerna. Detta kan göra att chefer och andra kollegor skulle kunna känna igen sig i situationer eller skildringar som beskrivs i resultatet. Även chefer eller kollegor till de personer som intervjuats enskilt, utan koppling till en observation skulle kunna känna igen vem respondenten är utifrån dennes skildringar av händelser eller konsekvenser av motstånd som gjorts. Detta har så långt det har gått undvikits genom att resultaten från observationerna samt de enskilda intervjuerna redovisas tillsammans och inte respondent för respondent eller observation för observation. Det leder förhoppningsvis till att det inte går att urskilja vilken respondent som sagt vad. Respondenterna har även informerats

om detta i samband med intervju och observation för att undvika att respondenten känner oro över att hans uttalanden kan härledas till honom och därmed inte upplever sig ha möjlighet att tala fritt kring ämnet. I vissa fall har även vissa detaljer gjorts om i respondenternas utsagor när det redovisas i resultatet för att skydda dennes anonymitet utan att för den sakens skull ändra själva innebörden eller kärnan i det respondenten berättar eller gör.

Under observationerna har författarna i viss utsträckning fått ta del av sekretesskyddade uppgifter som rör klienter som är aktuella på enheten. Det har därför gjorts tydligt att ingen information om klienterna på något sätt kommer att redovisas i den färdiga uppsatsen samt att om någon av författarna under observationen skulle känna till någon klient som diskuterades så kommer författaren genast att säga till och lämna rummet. På en av arbetsplatserna fick författarna skriva under ett sekretessavtal, på den andra arbetsplatsen valde istället gruppen att benämna klienterna med kodnamn för att inte avslöja deras namn för författarna.

5.6 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

Validitet kan förklaras som hur väl en studie mäter det den avser att mäta, att denna studie avser undersöka motstånd utifrån den definition av motstånd som görs och hur väl resultatet fångas in genom de metoder som använts (jmf Esaiasson et al, 2012, s. 56). I och med att flera olika typer av metoder används för att samla in empirin kan en bredare och mer heltäckande bild av motståndet ges som kan påvisa möjliga typer av motstånd ur olika synvinklar. DeWalt och DeWalt (2011, s. 122) menar att en variation av metoder kan öka validiteten just eftersom det gör det möjligt att på flera olika sätt undersöka det fenomen som forskaren säger sig undersöka. En nackdel med att använda flera olika typer av metoder skulle kunna vara att det blir svårare att generalisera resultatet då det kan bli mer splittrat vilket gör det svårt att dra slutsatser. Om exempelvis bara enskilda intervjuer hade använts för att samla in materialet hade frågeställningarna besvarats enligt samma mall och det hade eventuellt blivit lättare att uttala sig om likheter och samband mellan respondenternas svar. Fördelarna att kunna fånga motståndet ur flera synvinklar anses dock överväga denna eventuella nackdel. Det bör också påpekas att de observationer som genomfördes var relativt korta vilket kan ha påverkat möjligheten att på djupet observera vilket typ av motstånd som utfördes och vad det fick för konsekvenser. De fanns dock inte utrymme inom ramen för denna studie att göra mer omfattande observationer och i och med de uppföljande intervjuerna efter varje observation kunde flera frågetecken och händelser fångas upp.

Ett problem kring validiteten i denna studie är dock det faktum att respondenterna inte fullt ut informerats om syftet med studien på grund av känsligheten i begreppet motstånd som diskuteras under rubriken etiska avväganden. Studien utforskar motstånd genom frågor om strategier vilket kan göra det svårt att säga att studien faktiskt undersöker det den ämnar undersöka. Hur kan det beläggas att det förekommer motstånd när detta inte explicit har efterfrågats? I studien har detta dilemma hanterats genom att på ett tydligt sätt definiera begreppet motstånd i enlighet med Hollander och Einwohner (2004) definition av motstånd och de olika kategorierna i deras typologi över motståndet. Författarna har sedan diskuterat sig fram till vilka typer av motstånd som kunde tänkas komma upp under insamlandet av empirin under varje enskild kategori av motstånd i kategorin. Detta var viktigt då Hollander och Einwohner (2004) inte utgått från motstånd på arbetsplatser när de get exempel på de olika typerna av motstånd. Utifrån dessa exempel har sedan frågor utformats i intervjuguiden där strategier har används istället för begreppet motstånd. På detta sätt har begreppet motstånd operationaliserats till konkreta och förståeliga intervjufrågor för att försäkra att studien faktiskt undersöker det den ämnar undersöka (jmf Esaiasson et al, 2012, s. 55).

En annan aspekt kring validiteten som är värd att nämna är det faktum att sex av totalt tio enskilt intervjuade socialsekreterare är fackligt engagerade på något sätt, detta var inte tanken från början utan det slumpade sig så då även två av de som intervjuades i uppföljande intervjuer efter observationerna var fackligt aktiva. Det är svårt att säga hur detta har påverkat resultatet men det kan antas att det gjort att förekomsten av öppet motstånd, speciellt det som utförts i egenskap av facklig representant, har varit betydligt högre än om en större andel av respondenterna inte varit fackligt aktiva. I och med observationerna har dock fler socialsekreterare utan fackligt engagemang studerats vilket bör kunna väga upp att fler av de enskilt intervjuade socialsekreterarna var fackligt engagerade. Ett inbyggt dilemma i den här studien som vill undersöka motstånd vid hög arbetsbelastning är att målpopulationen har en så pass hög arbetsbelastning och att de som har det allra svårast antagligen inte kunnat delta. Detta leder till att resultatet och de strategier för motstånd som beskrivs inte helt och hållet speglar den pressade situation som många socialsekreterare upplever.

Med reliabilitet avses avsaknaden av slumpmässiga fel eller slarvfel, så som dålig ljudinspelning, missförstånd av respondentens utsagor eller att vara ouppmärksam under insamlandet av empirin på grund av stress (Esaiasson et al, 2012, s. 63). För att undvika problem med reliabiliteten har det vidtagits åtgärder för att säkerställa att insamlandet av empirin och analysen av resultaten sker på ett så noggrant sätt som möjligt. Exempel på detta

är att alla intervjuer spelats in och ordagrant transkriberats, att båda författarna läst igenom alla transkriberingar och en diskussion har förts om det varit oklarhet i hur respondenternas svar ska förstås. Se vidare kring detta under rubrikerna 'Genomförande' och 'Metod för analys av empiri'. Båda författarna närvarade vid två av tre observationstillfällen vilket kan ha minskat risken att missa något viktigt under observationerna. Vid en observation hade bara en av författarna möjlighet att närvara vilket kan ha påverkat möjligheten till en noggrann observation då det är en krävande uppgift att under tre timmar ensam fokusera på vad en större grupp personer gör, säger och förmedlar, speciellt för en otränad observatör. Ytterligare en faktor som kan ha påverkat reliabiliteten är att en av de enskilda intervjuerna gjordes på ett café där det spelades musik och förekom buller från köket som i viss mån påverkade ljudet på inspelningen av intervjun. Detta medförde att den författare som transkriberade denna intervju fick lyssna om flera gånger och även be om hjälp från medförfattaren att lyssna på vissa sekvenser för att inte något viktigt skulle missas. Detta var olyckligt men ljudinspelningen var ändå så pass bra att det mesta gick att uppfatta vid en noggrann genomgång av inspelningen. I de fall då det rådde oklarheter kring vad respondenten sagt har detta inte tagits med i resultatet.

Generaliserbarhet eller extern validitet som det också kallas kan beskrivas som möjligheter att dra allmängiltiga resultat utifrån det studerade fenomenet på en större målpopulation, att exempelvis i den här studien kunna dra slutsatser som gäller generellt för gruppen socialsekreterare utifrån det som framkommit i respondenternas svar (jmf Esaiasson et al, 2012, s. 154). Möjligheten att generalisera slutsatserna från en studie är i hög grad beroende av huruvida en god validitet och reliabilitet är uppnådd. Trots de brister som nämnts ovan anses studien hålla en god kvalitet gällande validitet och reliabilitet.

Ett så litet material som denna studie omfattar kan självklart inte sägas vara representativt eller heltäckande för hela yrkesgruppen. Däremot ämnar studien att ge en djupare förståelse för anställdas motstånd och vilka konsekvenser motstånd kan få. Även om studien är liten och respondenterna endast omfattas av socialsekreterare inom socialtjänstens barn- och ungdomsenheter så kommer studiens resultat att kunna vara relevant för socialarbetare inom andra enheter än just barn och unga och troligtvis även för andra människobehandlande yrkesgrupper som delar upplevelsen av en hög arbetsbelastning. Resultaten kan inte ses som allmängiltiga men går utan tvivel att överföra och diskutera utanför den begränsade gruppen socialsekreterare som studerats.

6. Resultat & Analys

6.1 Inledning & Disposition

De tio intervjuade socialsekreterarna är 26-43 år och arbetar med utredningar inom Barn och Ungdomsenheter på Socialtjänsten i Stockholms län. De har arbetat på sina avdelningar från 4 månader till 4 år och alla har idag en tillsvidareanställning. Kapitlet inleds med 'Tecken på hög arbetsbelastning' och fortsätter med vilket motstånd socialsekreterarna gör mot hög arbetsbelastning, rubricerat enligt Hollander & Einwohners (2004) motståndstypologi (se Teoretiska perspektiv). De olika motstånden delas in i individuellt och kollektivt (se begreppsförklaring). De konsekvenser som de intervjuade uppgett analyseras utifrån om de är individuella, kollektiva eller strukturella. De olika motståndsstrategierna som beskrivs användas på arbetsplatserna går ofta in i varandra, där ett motstånd kan leda till ett annat. Det gäller även i hur kollektiva strategier mot hög arbetsbelastning kan beskrivas som mångas gemensamma individuella strategier. Vid de tillfällen det är svårt att skilja på kategorierna förtydligas detta så mycket som möjligt. Resultat och analys redovisas i sammansatt form. 'Tecken på hög arbetsbelastning' analyseras inte utan är med för att ge en sammanhängande beskrivning av respondenternas arbetssituation. Begreppen 'de intervjuade' och 'respondenterna' används synonymt. För att skydda de enskilda respondenterna används begreppen i obestämd form i bemärkelsen att det inte framkommer hur många av respondenterna eller de intervjuade som sagt eller gjort något utan endast att det gäller för mer än en person.

6.2 Tecken på hög arbetsbelastning

I både intervjuer och deltagande observationer har socialsekreterarna beskrivit sina arbetssituationer på sätt som tyder på hög eller för hög arbetsbelastning. Det sociala arbetet beskrivs som skiftande och akutstyrt, varför arbetsbelastningen beskrivs vara växelvis väldigt hög och i perioder mindre ansträngd.

“Sen är det ju ett sånt jobb, så allting skulle inte kunna, även om vi var jättemånga, så skulle inte det lösas. För det är människor vi jobbar med. Det händer saker och då blir det ju det som prioriteras. Men det som märks är väl att det (akuta arbetet, ff. anm.) i större utsträckning tar en stor del av ens tid när vi inte är tillräckligt många på plats.”

De tecken på hög arbetsbelastning som beskrivs är bland annat att inte hinna ta ut raster eller friskvård, en betydelse av att ta med sig jobbet hem, att på grund av stress börja röka, sova och äta dåligt, att inte hinna ägna sig åt fackligt arbete eller om fackligt arbete utförs, så minskas inte antalet ärenden. Socialsekreterarna säger sig uppleva press från olika håll, att många andra professionsgrupper och klienter ställer orimligt höga och ibland felaktiga krav på vilka insatser som kan krävas. De intervjuade uppger sig hoppas att det inte ska komma fler ärenden, för att de har för mycket redan, och de inte hinner ägna sig åt motivationsarbete i den utsträckning de skulle vilja eller över huvudtaget.

Flera socialsekreterare vittnar om att det kommit ökade dokumentationskrav och nya föreskrifter från bland annat Socialstyrelsen vilket leder till en ökad arbetsbelastning, men utan att nya tjänster tillsatts. Att ständigt ligga efter i utredningar, inte ha tid att dokumentera eller samverka mellan grupper på och utanför enheten är återkommande beskrivningar på den höga arbetsbelastningen. Även då det planeras tillsättas nya tjänster så kan det ofta vara brist på sökande och få personer blir därför ibland tvungna att göra flera personers arbete vilket gör att saker glöms bort samt att många blir sjuka av att arbeta under så stressade förhållanden länge.

“Extra tjänster har ju kommit dels utifrån, dels har vi ju haft sjukskrivningar. Vi har haft personer i vår grupp, det säger jag själv som har varit det, vi blir sjuka, sjuka av stress liksom.”
“Ja det kanske inte heller är dom som är bäst lämpade om man ser här för utredningsarbete utan det kanske är dom som har jättehög stresstålighet, det kanske är en bra egenskap, men det kanske inte är bara den som ska vara avgörande för vem som klarar av att jobba på barn och ungdom.”

Vidare uppges att chefer har för stora ansvarsområden, att det är hög personalomsättning, att mottagningsenheten inte hinner göra förebyggande och samverkansarbete i nödvändig utsträckning samt att både anställda och enheter tvingas fokusera på den egna enhetens ekonomi vilket leder till ett tunnelseende och att de kontakter som skulle kunna lätta arbetsbelastningen uteblir.

6.3 Öppet motstånd

Det öppna motståndet definieras enligt Hollander & Einwohner (2004) som den motståndshandling som utförs avsiktligt, som är synlig och erkänd av både utförare, mottagare och observatör. I den här studien framkommer flera exempel på öppet motstånd

som syftar till att försöka förändra och förbättra sin arbetssituation, så som att 'att säga ifrån', fackligt engagemang, att öppet lägga över ansvaret för den höga arbetsbelastningen på någon annan samt att ha öppna diskussioner och samtal avsedda att förbättra situationen, där problemen gällande den höga arbetsbelastningen påtalas. Dessa strategier används avsiktligt, är synliga för både mottagare och observatör samt kan ge både positiva och negativa konsekvenser för utföraren. De kan därför anses vara öppet motstånd.

6.3.1 Att säga ifrån

Att säga ifrån och påtala problem med den höga arbetsbelastningen till chefen är en av de vanligast beskrivna strategierna hos respondenterna i den här studien. Chefen blir då mottagare av detta öppna motstånd. Individuellt säger socialsekreterarna ifrån både för sin egen del och åt varandra gällande att de inte kan ta fler ärenden, vilket också iakttagits under de deltagande observationerna. Det kan också hända att socialsekreterarna hjälps åt och uppmanar varandra att säga ifrån samt att de kollektivt upprepar detta motstånd och uttrycker sin upprördhet över arbetssituationen under en längre tid, att de "inte ger sig".

Konsekvenser av att säga ifrån kan vara både positiva och negativa för de enskilda socialsekreterarna. Att säga nej till fler ärenden kan till exempel leda till att ärendet inte delas ut till den som säger ifrån, att hen får en längre period av färre ärenden för att "komma ikapp" eller att cheferna bekräftar och ger respons på att den som säger ifrån har för hög arbetsbelastning. Att säga ifrån kan också leda till att cheferna hjälper socialsekreteraren att prioritera vad som är viktigast.

Det kan också hända att den som säger ifrån om fler ärenden eller om alla utredare på en arbetsplats säger ifrån, så blir någon tilldelad ärendet ändå, till exempel att chefen kommer efter ett gruppmöte eller ärendeutdelning och delar ut ärenden "i korridoren" som citatet nedan belyser.

"Det har väl hänt två tre gånger under mina år när jag sagt att nej, i helvete heller, jag tar inte mer. Punkt. Det är ingen diskussion, nu mäktar jag inte med mer. Nu får ni bara lösa det, men jag tar det inte ... nej det är inte alltid som dom lyssnat nej ... ibland så kan dom ju smyga, och så kan dom sätta mig som handläggare i korridoren typ."

Kollektiva följder av att en eller flera socialsekreterare säger ifrån till ärenden eller om den höga arbetsbelastningen kan vara att det skapas en diskussion i gruppen om arbetssituationen. Strukturellt sett kan då att säga ifrån leda till att cheferna tar med sig frågor och

problembeskrivningar om den höga arbetsbelastningen uppåt i hierarkin, till exempel till sina chefer. Resultat av detta kan vara ökade resurser i form av nya tjänster tillsätts, att nyanställda får mentorer som ska underlätta introduktionen på arbetsplatsen samt att chefen söker tillsätta konsulter.

“Jag vill tro att det har i alla fall någonting med saken att göra, att vi har bråkat eller vad man ska säga och så har det på något sätt först fram till dom som har makt över budgeten och fått en miljon till.”

Cheferna kan också svara att det är värre på andra ställen och att det därför inte finns någon anledning eller mening med att klaga vilket kan leda till att de anställda börjar ifrågasätta sig själva och sin kompetens.

“Det är ju tyvärr så när man jobbar i en bra kommun och inte har så hög belastning, då är det ju väldigt svårt att klaga på att man har hög belastning, eftersom alla andra har ju det värre. Så det får man ju inte nått gehör för ... för det betyder ju inte att vi inte har nånting att göra. Det betyder att dom har en helt omänsklig belastning. Men vi kan fortfarande ha lite för mycket att göra, men det går ju inte att prata om.”

Andra konsekvenser är att cheferna kan säga att de anställda måste bli bättre på att själva prioritera i arbetet, att det är “såhär det sociala arbetet ser ut”, att de måste lösa det själva, att det inte går att lösa på grund av budgeten eller att det inte alls är det problem som socialsekreteraren påstår. Cheferna kan uppmana de anställda att sänka kvalitén i utredningen för att hinna med, utan att specificera vad detta innebär mer exakt, vilket kan skapa förvirring hos de anställda på grund av otydliga förväntningar. Samtidigt framkommer att om de anställda socialsekreterarna själva säger att de måste prioritera bort vissa arbetsuppgifter, till exempel att dokumentera, till förmån för att ta nya utredningar, så kan detta leda till konflikter mellan anställd och chef och därför ökad stress.

Ett dilemma med att säga ifrån kan vara att arbetsbördan ökar i den övriga personalgruppen vilket å ena sidan kan mötas med förståelse, då det skapar utrymme för fler att säga ifrån och därmed möjlighet att själva få minskad arbetsbörda vid ett annat tillfälle. Det kan å andra sidan mötas av irritation och motargument från gruppen vilket kan skapa ytterligare frustration över att inte bli lyssnad på hos den som upplever sig ha för hög arbetsbelastning.

På så sätt kan även medarbetare bli mottagare av motstånd, trots att avsändaren inte ämnat det.

Att frekvent påtala problem om arbetsbelastningen och/eller säga ifrån till nya ärenden kan skapa en rädsla hos den anställda att den ska upplevas som obekvämt, att hen upplever sig utsatt i arbetsgruppen eller av chefen, utebliven löneökning och svåra konflikter på arbetsplatsen.

“Det är ju någonting med det här, dom har ju makt över oss, vi är ju anställda liksom. Vi är ju ändå förväntade att utföra vårt uppdrag och ja, man kanske blir avbruten eller man kanske inte får, man kanske inte får uppdrag, man kanske inte blir tillfrågad. Ja men massa såna här saker som jag alltid tänker att det finns en risk för ska hända.”

Att upprepat påtala problem riskerar leda till utestängning, irritation och/eller att inte få gehör vilket kan leda till att socialsekreterare undanhåller eller väntar med kritik i rädsla att stämplas som ‘den missnöjda’. Å andra sidan kan det också väcka uppskattning hos kollegor och chefer att vara den som påtalar problem.

Det beskrivs finnas en “tyst kultur” på arbetsplatsen som hindrar de anställda från att säga ifrån eller ta upp kritik på arbetsplatsen.

“Det finns ju liksom en slags kultur som har skapats inom hela kommunen och inom offentlig förvaltning generellt, som gör att det inte är någon som vågar lyfta saker ... vi hade ju för några år sen en person som lyfte till stadens politiker, ganska tydligt, att det är alldeles för lite resurser inom socialtjänsten och att ‘det kommer att märkas i samhället’. ‘Det kommer märkas i våra områden’. ‘Det kommer märkas av ungdomarna’, och var ganska tydlig. Och det var verkligen inte nån skuldbeläggelse på någon utan det var bara, ‘det här är vad jag ser’, och den här personen jobbar ju inte kvar. Och det är ju inte så att det är officiellt att hen fick avgå, men det är den konsekvensen som blev. Och då är ju frågan vad man vågar säga, om risken är att man kanske inte får ha kvar sitt jobb sen. Och den kulturen gör att det blir svårt i alla led ... ja det blir jättesvårt att ta steget att tycka och tänka något för att man ser att det finns den här risken att man kanske blir bestraffad.”

Det kan också gå så långt att personal slutar som konsekvens av att ha påtalat den höga arbetsbelastningen och sagt ifrån. Återkommande i samtliga intervjuer har varit att relationen med chefen och chefens/chefernas inställning är avgörande till om det går att säga ifrån eller inte.

“ja den (chefen) kanske inte lyssnar så mycket på vad man säger, att man säger såhär att ‘ja hon tycker alltid si’ och ‘ja men ni vet ju hur hon är’ ... om det händer nånting i ärenden, där kanske nån klagar på ens arbete, vilket händer ganska ofta, har man en bra relation med chefen och så nån ringer och klagar så säger ju chefen såhär att ‘ja men vi löser det här, vi pratar om det här, det är lugnt’. Men har man en dålig relation, då blir det såhär, ‘jaha okej vad har hon gjort nu då?’ då lägger man ju skulden direkt på handläggaren, ‘vad har hon gjort nu?’ eller på familjehandlaren, ‘ja okej, men det är klart hon gjorde det där, det vet man ju hur hon är’ ”.

Medarbetare kan ensamt eller tillsammans driva frågan om arbetsbelastning på APT-träffar (arbetsplatsträffar) och därigenom hävda sina rättigheter. Den höga arbetsbelastningen har ovan påtalats leda till stress och ohälsa (se Tecken på hög arbetsbelastning), därför blir det logiskt när en respondent menar att dessa frågor drivs för den egna hälsans skull såväl som för gruppens väl. Att särskilt använda APT-träffarna till frågor om arbetsbelastning kan också anses vara en logisk strategi för att förbättra sin arbetssituation eftersom dessa protokoll sen ligger till grund för vilka frågor som sen förs vidare till samverkansmöten på ledningsnivå, där också facket ingår. Att skapa utrymme för öppna samtal om arbetsbelastningen gör det interna arbetet mer transparent i och med att medarbetarna får information om hur fördelningen med ärenden ser ut i gruppen och reflektion kring varför personal slutar. Ett öppet samtalsklimat har både iakttagits under de deltagande observationerna samt beskrivits under intervjuer som en viktig strategi.

Ett öppet samtal mellan kollegor kan leda till att de känner mer förståelse för varandras respektive situationer, en känsla av avlastning och att de har möjlighet att ge varandra stöd när de ser att det behövs. Detta kategoriseras under öppet motstånd för att det är en förutsättning för att kunna påtala problem kring den höga arbetsbelastningen. Detta kan av chefen mötas av repressalier.

“Vi är väldigt noga med på bland annat de här gruppmötena att backa och säga att jag kan inte, jag har fullt. Jag har så här många utredningar nu som ska utredas, ge mig två veckor så kan jag ta någon då. Och vi är väldigt noga här också med att skydda varandra, att om någon säger ‘ja men jag får väl ta det då’ då är det många som säger ‘nej, du ska inte ta den för du har för mycket, det är bättre att någon annan tar den i så fall’ ”.

Gemensamt arbete runt arbetsbelastningen på arbetsplatsen uppges i ett exempel leda till skapandet av en modell om hur kritik ska nå hela vägen från uttalad kritik till beslutsfattare

samt att fler gör lex Sarah-anmälningar för att påtala brister i arbetet. Dessa handlingar beskrivs kunna få som konsekvens att chefen argumenterar för att det är fel väg att gå, att “vi jobbar inte så här”, att bli beskylld för att inte vara tillräckligt konkret, att det skulle kunna gå ut över klientarbetet, att inte ta sitt ansvar och att inte prioriteras i lön.

“Men det har varit motstånd hela vägen ... så har jag upplevt det i alla fall. Så sammantaget då med det här fackliga arbetet känner jag har varit en positiv kraft för oss, för jag skulle också påstå att det är ett sätt att hantera arbetspressen på något sätt, om man kan lägga det utanför sig själv och såhär, jag ser den här krisen och vill påtala den, gör något åt det. Men då har jag snarare lite mellan raderna blivit varnad för att det här går ut över mitt klientarbete ... och är inte prioriterad i lön.”

Att påtala brister och problem runt den höga arbetsbelastningen på arbetsplatsen kan även leda till att andra inspireras av detta och själv/själva vill hävda sina rättigheter.

6.3.2 Fackligt motstånd

Att engagera sig fackligt och försöka få andra att engagera sig fackligt är en individuell och kollektiv strategi mot hög arbetsbelastning som följer Hollander & Einwohners (2004) definition av ‘öppet motstånd’ i och med att också det är avsiktligt, synligt och erkänt som motstånd av utföraren, mottagaren och den som observerar situationen utifrån. Formen på fackligt engagemang varierar från anställda som är fackliga ombud på sina arbetsplatser till organisering i fackliga styrelser, till exempel SACO-styrelsen (Sveriges Akademikers Centralorganisation) och andra fackliga samverkansgrupper, till exempel Nu bryter vi tystnaden!. Att engagemanget innebär ett motstånd mot den höga arbetsbelastningen syns i vilka frågor de fackliga socialsekreterarna väljer att driva. Att kräva tolkningsföreträde i frågan om den psykosociala arbetsmiljön och arbetsbelastning gentemot ledningen samt att lyfta dessa frågor med ledningen och i samverkansgrupper är två exempel på det fackliga arbetet. Mer konkret kan detta innebära att arbeta för att få göra en psykosocial enkät på enheten, lägga motioner på enhetens verksamhetsplan, påtala problemen med arbetsbelastningen för lokala stadsdelspolitiker och andra högre uppsatta personer inom förvaltningen vilket kan påverka vilka beslut som fattas.

“Det jag också har insett med det fackliga arbetet är att om vi inte är där så är (det) så himla många beslut som fattas på andra grunder än på medarbetarnas arbetsituation och, som budget eller effektiva lösningar, så det är jätteviktigt att vara med där, fackligt.”

Andra aspekter som de fackliga representanterna arbetat med är att lyfta frågan om chefers negativa inställning till facket med stadsdelsdirektören, vilket fått som följd att denne pratat med sina närmaste understående chefer om vikten av fackligt engagemang. Vidare har framkommit att de fackligt engagerade socialsekreterarna arbetar med att göra handlingsplaner utifrån medarbetarenkäten och att föra in ett maktkritiskt perspektiv på sin arbetsplats.

“Ja, vid ett tillfälle, just då när vi försökte få nya representanter till styrelsen och vi mötte det tydligt, framförallt på en enhet där det var fler som sa att dom inte vågade på grund av sin chef, vara med i styrelsen. Då lyfte vi det till stadsdelsdirektören, att vi vill inte nämna några namn på några chefer, men när vi har letat nya medlemmar till vår styrelse så har vi upptäckt att det finns dom cheferna, eller dom medarbetarna som är rädda att gå med på grund av sina chefer. Och då var ju det något som stadsdelsdirektören tog väldigt allvarligt på och såg till att cheferna under honom pratade med sina chefer. Så att säga om fackligt engagemang och att det är viktigt, att dom tillåter det och att det ska inte förekomma ... alltså sen dess har inte den formen av tydligt motstånd märkts av.”

Individuella konsekvenser av det fackliga engagemanget uppges vara att det inger hopp och en känsla av att kunna påverka sin arbetssituation. Det beskrivs kunna sprida glöd och inspiration till andra enheter och det ger möjlighet till ventilering om den pressade arbetssituationen. Det uppges också kunna finnas en rädsla hos den fackligt engagerade socialsekreteraren att det ses som en personlig nackdel om hen inte skulle orka driva olika fackliga frågor. En anmälan om problem gällande arbetsbelastningen till högre nivåer inom facket kan innebära stöd och tydliga svar på frågor, men även en eventuell återkoppling till chefen på arbetsplatsen, vilket gör att ombudet blir en synlig kritiker, med de konsekvenser det kan innebära (se ‘Att säga ifrån’ ovan).

På en kollektiv nivå kan det fackliga engagemanget föra med sig uppskattning från övriga kollegor och innebära att fler engagerar sig fackligt. Om cheferna är positivt inställda till det fackliga engagemanget kan detta medföra kreativa och upplevt givande samverkansgrupper och möten. “Det blir mer dialog”. De fackliga socialsekreterarna använder sig av APT-protokoll som underlag för att driva frågor och hålla koll på organisationsförändringar i god tid för att kunna påverka besluten. Även då chefer är positiva till fackligt engagemang och har inställningen att de anställda ska “säga vad de tycker” så kan det komma negativa reaktioner om de anställda försöker driva igenom faktiska förändringar. En negativ inställning till facket skapar en upplevelse hos de fackliga socialsekreterarna att deras arbete anses vara onödigt och

i de fallen kan de fackliga representanterna ha svårt att rekrytera nya medlemmar (se vidare 'Motstånd enligt mottagaren'). Resultatet av detta kan i enlighet med citatet nedan innebära begränsningar i vad som anses möjligt att göra fackligt.

“Jag vet att det inte har varit uppskattat att jag är med facket och det kommer såhär klämchecka skämt som att 'jaja, vad inte för hård nu när vi ses där', 'du skvallrar väl inte till facket', som inte ska betyda någonting, men det är klart att det sätter, det sätter på något sätt en gräns för vad man gör och inte gör.”

Respondenterna uppger att den höga arbetsbelastningen gör att det kan upplevas svårt att hinna med det fackliga arbetet, särskilt som de flesta av respondenterna i den här studien inte har varken särskilt avsatt facklig tid på schemat eller någon minskad ärendemängd jämfört med sina kollegor. Det kan upplevas som ett dilemma att behöva välja mellan fackligt arbete och att göra ett gediget klientarbete. Detta uppges kunna leda till stress, dåligt mående och sjukskrivningar. Att vara fackligt ombud kan därför innebära både positiv och negativ respons från kollegor och chefer.

Strukturellt sett kan det fackliga arbetet runt hög arbetsbelastning leda till att fler tjänster tillsätts och att frågor lyfts till högre nivåer, till exempel personer inom förvaltningen, kommunen eller Arbetsmiljöverket. Att vända sig utåt beskrivs kunna vara en viktig facklig strategi som ger argumentationsunderlag för vidare diskussioner med chefer på arbetsplatsen.

“Det är först nu som man tycker att ja men okej, det kanske behöver göras psykosociala enkäter eller sånt som mer handlar om arbetsmiljön och då har det ju behövts att man tar upp det på flera nivåer. Dels på vår förvaltning, men också ta reda på, är det stadens, vill staden verkligen att den här enkäten, och tycker arbetsmiljöverket att det räcker. Och så får man liksom sen säga att nej, det här är inte tillräckligt för att ta reda på hur medarbetare tycker att det är på jobbet. Och det är först då som ledningen har börjat säga, att ja okej då.”

Att den höga arbetsbelastningen inom Socialtjänsten är något som påtalas på nationell nivå ger utslag lokalt enligt respondenterna. Frågan anses få mer belägg när många arbetsplatser vittnar om liknande situationer.

6.3.3 Öppet överlåta ansvar

Att öppet lägga ansvaret för den höga arbetsbelastningen på någon annan än sig själv beskrivs av flera respondenter. Det kan innebära en begäran att chefen ska göra en prioritering av vad

som är akut och vad som får vänta, för att det är kort om folk och mycket att göra. Denna typ av strategi iaktogs även under de deltagande observationerna. Det kan också innebära att en socialsekreterare godtar fler ärenden, men säger att hen då måste prioritera bort andra uppgifter, till exempel dokumentation. Under den deltagande observationen iaktogs också att en anställd använde som strategi att ta på sig ett ärende men tydligt markera att hen i så fall inte skulle kunna ta några ärenden nästkommande vecka. Detta beskrivs kunna ha som konsekvens att det sätter press på ledningen att genomföra förändringar som förbättrar och lättar arbetsbelastningen.

Att göra en konsekvensanalys av en av ledningen föreslagen förändring kan också tolkas vara ett sätt att lägga över ansvar på någon annan eller att be chefen förmedla arbetsgruppens pressade situation till andra enheter och samarbetspartners för att det inte ska skapas irritation mellan grupperna. Respondenterna beskriver att det då istället skapas förståelse för varandras respektive situationer. Att söka upp kollegor som inte anses göra det dom borde för att hjälpa till och/eller se till att de börjar göra det är också något som kommit upp och som kan tyda på att lägga över ansvar för en persons arbetsbelastning på någon annan.

6.3.4 Andra typer av öppet motstånd

Respondenterna uppger att 'att byta jobb' eller sjukskriva sig är sätt att direkt undvika en hög arbetsbelastning. Sjukskrivning påtalas också under de deltagande observationerna som en möjlig strategi.

“För min egen del gick det ju så långt att jag började på dåligt. Att jag behövde sjukskriva mig innan det blev en förändring.”

Att detta kategoriseras som öppet motstånd är för att respondenten gör denna handling avsiktligt och öppet för mottagaren. Om avsändaren sjukskriver sig eller byter jobb för att hen upplever stress och dåligt mående och inte som en strategi för att förändra sin arbetsbelastning, så skulle detta ändå kunna definieras som ett slags motstånd, men då under benämningen 'motstånd enligt observatören'. Många sjukskrivningar på en arbetsplats kan enligt respondenterna göra att cheferna tillsätter extra personal och/eller tar in konsulter. Att sjukskriva sig kan därför anses vara en slags motståndshandling, både för att det befriar den anställde från den höga arbetsbelastningen och för att det har en strukturell effekt på arbetsplatsen med nya tjänster. I ett längre perspektiv kan intagandet av konsulter tänkas påverka arbetsplatsernas budgetar negativt, då det är dyrare att ta in konsulter än att ha fast

personal som mår bra. En konsekvens av att prata öppet om att behöva sjukskriva sig eller byta jobb beskrivs av respondenterna kunna leda till att cheferna anklagar den anställde för att sprida oro på arbetsplatsen.

“Jobbet är bara ett jobb och det är vad det är liksom. Det är inte, det ska inte vara kärnan till min energi, till min livsenergi. Det ska inte vara grejen. Och om jag känner så igen kommer jag absolut att byta jobb, alla gånger.”

6.4 Dolt motstånd

6.4.1 Pauser och tystnad

Dolt motstånd är enligt Hollander & Einwohner (2004) avsiktligt gjort, inte erkänt av mottagaren men för observatören. Respondenterna beskriver bland annat att de medvetet tar ut raster och friskvård, skjuter upp arbetsuppgifter, stänger av mobiltelefonen, gör saker långsammare för att kunna ladda energi, inte tillåter sig att känna sig otillräckliga eller att de struntar i jobbet och tar en promenad istället, allt trots en uttryckt känsla av hög arbetsbelastning. Detta kan tolkas in i beskrivningen av dolt motstånd för att det är ett sätt att, om än kortsiktigt, förbättra den upplevda arbetsbelastningen och för att mottagaren, i det här fallet chefen som representant för de strukturella förutsättningarna på arbetsplatsen, inte läser detta som ett motstånd, även om hen kan se det. Det kräver också att en observatör ser eller på annat sätt uppfattar handlingen. Om den varken är erkänd för mottagare eller observatör så är det istället ‘försök till motstånd’ (se nedan).

“arbetet försvinner ju inte för att man tar pauser utan det växer ju men klarar liksom inte att arbeta i högt tempo hela tiden”

“Vi har förbud att prata arbete på raster och luncher...//...vi har en bullshitknapp som vi tryckte på...//...ja this is bullshit eller horseshit eller nått sånt där. Typ, sluta prata jobb. Bara en sån här markering.”

En individuell konsekvens av att ta ut raster, stänga av mobiltelefonen eller ta ut friskvård sägs vara att socialsekreterarna blir mer stresståliga, mår bättre och får en chans att ladda energi.

En annan strategi som beskrivs av respondenterna är att vara tyst när ärenden delas ut, detta har iakttagits under de deltagande observationerna. Att vara tyst när ärenden delas ut uppges kunna ha som konsekvens att ärendet antingen delas ut till någon annan, att chefen väntar med att dela ut ärendet eller att ärendet delas ut ändå till den chefen bedömer ha lägst arbetsbelastning (se även Öppet motstånd/Säga ifrån). Under de deltagande observationerna iakttogs en strategi av att först vara tyst när ärendet ska delas ut till den som ska vara huvudhandläggare för ärendet, när det väl var löst var det flera som mer än gärna tog på sig rollen som medhandläggare. Detta kan analyseras som ett sätt för avsändaren att framstå som en person som gärna tar på sig ärenden men ändå undkomma den betydligt mer krävande rollen som huvudhandläggare.

6.4.2 Åsidosätta formella krav

Ett annat exempel som kan gå under beskrivningen av 'dolt motstånd' är när en anställd går emot en chef, som utan att justera ärendemängden eller tillsätta nya tjänster, utökar sina krav på socialsekreterarna. Citatet nedan visar på hur en individuell strategi blir kollektiv när den delas och börjar utföras av andra.

“Sen är det faktiskt oftast så att om jag fyller i något dokument som jag tycker är jobbigt och som tar massa tid och är frustrerad över det och lyfter det med någon kollega, och om den kollegan då säger att ja, men det där dokumentet struntar jag i, det kollar aldrig chefen ändå, så det har inte jag gjort på ett år, och då tar man till sig det och kanske själv då också struntar i att fylla i det. För det är inget som cheferna kollar ... för att det finns andra saker som man tycker är viktigare eller som man vill lägga energi på”.

En annan liknande strategi är att gå genvägar gällande sekretessregler för att göra arbetet smidigare och snabbare i förmån för klienten, till exempel kontakta skolan utan klientens samtycke. Socialsekreteraren hamnar då i ett dilemma av att antingen vilja upprätthålla Sekretesslagen och en formell rättssäkerhet eller att göra en snabb utredning, vilket gynnar klienten och också skapar en slags informell eller social rättssäkerhet.

“...klienterna är ofta rätt ointresserade av det, det dom är mer intresserade av om man kan tillföra något i deras liv. Så om man kallar det för någon sorts formell rättssäkerhet, det som ska skrivas, så finns det ju den sociala rättssäkerheten som man om man nu måste prioritera så tar man kanske den första och det är det jag menar då tar jag hellre nya klienter och sådär än att lägga fullt fokus på att skriva”

6.5 Omedvetet motstånd

Omedvetet motstånd syftar på motståndshandlingar som är oavsiktliga från avsändarens sida, men som uppfattas som motstånd av mottagare och observatör (Hollander & Einwohner, 2004).

Under de deltagande observationerna bevitnades två olika situationer som skulle kunna definieras som omedvetna motstånd. Under en ärendedragning och utdelning reagerade en socialsekreterare kraftigt på ett tidigare känt klientfall. Hen blev tyst, inåtvänd, såg trött och ledsen ut, sköt tillbaka stolen och lämnade mötet så snart hen kunde. Chefen frågade vid ett tillfälle hur hen mådde och kan därför sägas ha uppmärksammat reaktionen. Hen sa uttryckligen, när ärendet skulle delas ut, att hen inte ville ha det. Dessa känslomässiga uttryck kan ses som ett motstånd för att den anställdes agerande kan tolkas som en förstärkning av hens nej.

I en annan situation observerades att en person trummade med fingrarna mot stolsitsen och upplevdes av observatörerna som frånvarande. Huruvida detta uppmärksammades av chefen är oklart. Om chefen ser och kanske till och med blir irriterad av det här beteendet, så kan detta kroppsspråk förstås som ett omedvetet motstånd och tolkas som ett uttryck för den anställdes att omedvetet visa sin ovilja att närvara på mötet. Om sändaren däremot var medveten om sitt beteende och till och med använde detta som en strategi på mötet, så kan det istället klassas som öppet motstånd, så till vida chefen också erkänt det.

6.6 Motstånd enligt mottagaren

Motstånd enligt mottagaren innebär enligt Hollander & Einwohner (2004) när mottagaren ser en annan persons handling som ett motstånd, fast varken sändare eller observatör gör samma bedömning. I en situation som beskrivs under intervjuerna framkommer att chefer ser negativt på det fackliga arbetet som bedrivs trots att de fackliga socialsekreterarnas ändamål uppges vara samarbete. Beroende på vem som räknas som observatör i den här situationen så kan det antingen räknas som 'öppet motstånd', om observatören är forskaren, eller 'motstånd enligt mottagaren', om observatören är kollegan eller en person som står utanför arbetsplatsen och ser situationen utifrån.

“Vi upplever att förvaltningen och cheferna betraktar oss som besvärliga ganska ofta, medan vi hela tiden strävar efter att ha ett samarbete där vi jobbar tillsammans mot ett gemensamt mål, där

arbetstagaren mår bra och har det bra. Vilket också skapar kvalitet i arbetet. Men ja, det är en frustration där, att förvaltningen inte alltid har den viljan.”

När socialsekreterarna gör saker som de tycker är chefernas jobb, men detta inte uppmuntras av chefer och ledning, skulle det också kunna röra sig om ‘motstånd enligt mottagaren’.

“Det är inte så att ledningen hejar på det här fast vi har gjort, försökt hitta orsaker på varför vi får så dåliga resultat på dom här medarbetarenkätorna, så är det ingenting som alltså premieras, som gör att jag kan få högre lön här eller att man ser att jag gör saker utöver mitt arbete på något vis... ..ja det har dom varit tydliga med och det kanske är rimligt att arbetsledningen på något vis står i polemik till facket på ett sätt. Samtidigt berör man ju frågor som på ett sätt, alltså som har att göra med det som ligger i deras knä, som är deras problem.”

Att göra arbetet med utredningarna i “sin egen takt” och “på sitt eget sätt” är något som respondenterna beskriver som viktigt och nödvändigt för att ha en uthärdlig arbetssituation. Om detta har som konsekvens att många utredningar blir sena så uppger chefen kunna reagera negativt och uppmana utredarna att sänka kvalitén i arbetet och/eller prioritera bättre. Detta tros kunna ha som konsekvens att problemet med den höga arbetsbelastningen blir mer synlig utåt, exempelvis gentemot IVO, i och med att utredningstiderna inte alltid hålls och på så sätt kan det sättas högre press på chefer och ledning att åtgärda problemen och redovisa till IVO vilka åtgärder som vidtagits. Om respondenterna upplever att de bara gör sitt arbete men att detta tolkas som ett motstånd av chefen, så skulle denna strategi kunna ses som ett motstånd enligt mottagaren.

“...det här med dom oskrivna utredningarna... ..det drabbar ju ledningen, dom måste ju på något sätt svara upp för hur dom ska lösa det här problemet. Och det är ju helt ohållbart att ha sådär 100 oskrivna utredningar. Det skulle jag nog säga är huvudskälet till att det händer nånting på den fronten. Så då blir det på något sätt ett maktmedel från vår sida, att sätta en gräns, att göra det man själv tycker är rimligt, hela tiden med avsikten att verkligen göra bra för klienterna, så att man själv håller i längden också. Så ja, nu när jag tänker på det, så det tror jag har en jättepåverkan på att vi kanske fick den här tjänsten extra, att man lite mer har tagit tag i frågan.”

6.7 Motstånd enligt observatören

6.7.1 Stämningen på arbetsplatsen

Motstånd enligt observatören är enligt Hollander & Einwohner (2004) oavsiktligt av avsändaren, obemärkt av mottagaren men synligt för observatören. Att ha god sammanhållning, att skämta och ha roligt tillsammans och att göra saker ihop utanför arbetet är vanligt förekommande hos respondenterna i den här studien. Det är också iakttagbart på de deltagande observationerna. Just att kunna skratta och “vara sig själv” uppges bidra till en gruppkultur där det går lätt att prata om och lösa konflikter genom samtal. Det sägs också kunna minska personalomsättningen i gruppen.

“Jag tycker att vi har ett ganska bra arbetsklimat, alltså om man jämför med till exempel barnenheten så är det ju inte alls ett lika gott klimat och där är det ju också en mycket högre personalomsättning”.

Att ha en stark gemenskap och god stämning i gruppen omnämns bidra till att det finns fler chanser till samtal mellan kollegorna, om den höga arbetsbelastningen och vad som behöver förändras, på raster och/eller på tunnelbanan. Av en respondent uppges att ‘att ha en god stämning på jobbet’ inte kan ses som varken en individuell eller kollektiv strategi, utan är mer en slump. Detta bekräftar att det skulle kunna röra sig om ett ‘motstånd enligt observatören’, eftersom varken avsändare, här de anställda socialsekreterarna, eller mottagaren, här chefen, ser detta som ett motstånd, men där det kan ses som en strategi för att förbättra, förändra och motsätta sig situationen med den höga arbetsbelastningen.

Flera socialsekreterare i den här studien beskriver hur de möter varandra med respekt och kamratskap och det sägs skapa förutsättningar för att ta bättre hand om varandra och vara vaksamma så att ingen tar på sig mer arbetet än den orkar. Det beskrivs en slags gruppkultur där det är “okej att säga nej” med en hänvisning till anledningen bakom, till exempel att någon har för mycket att skriva och dokumentera. Om en anledning uppges tros nekandet finnas lättare till hands och landa bättre hos kollegorna än ett nej utan förklaring.

Respondenterna beskriver och visar i handling under de deltagande observationerna att de även säger ifrån för varandra, att det ibland kan vara lättare att säga ifrån för någon annan än för sig själv, se vidare ‘öppet motstånd’/’Att säga ifrån mot hög arbetsbelastning’. De berättar

att de “täcker för varandra” och avlastar varandra i gruppen såväl som mellan grupper på enheten. På så sätt tar de ansvar för varandras arbetsbelastning.

“Det här är en väldigt öppen grupp upplever jag det som, att det är väldigt högt i tak, så. Och det tror jag underlättar väldigt mycket, framförallt när det är tuffa ärenden, att man kan prata med alla och om allt. Och att man påminner varandra att man måste få göra nånting annat, gå ifrån och ta en kaffe och prata om nånting helt annat. Alltså rensa huvudet, för att man orkar, så. Jag tycker det här är en jättehärlig arbetsgrupp, verkligen. Jag trivs jättebra.”

Att ha en stark sammanhållning i gruppen uppges ha som kollektiv konsekvens att det skapar förståelse för varandras arbetsbelastning, att de litar på varandra när någon säger ifrån, att de vågar säga vad de tycker utan risk för stora konflikter i relationerna och att personalomsättningen minskar. På så sätt kan en stark sammanhållning bli vad vi definierar som ‘Öppet motstånd’/Säga ifrån mot hög arbetsbelastning’. Det framkommer i intervjuerna och under de deltagande observationerna att det kan vara “jättebefriande” och “skönt” att skämta mycket på arbetsplatsen.

“Sång och glädje är ett sätt att hantera arbetsbelastningen. Utan det blir det inge bra. Det finns ingen undersökning som säger emot det.”

“Det är humor, det lättar upp stämningen i det här slitiga tunga jobbet.”

Samtidigt vittnar några respondenter, både i enskilda intervjuer och deltagande observationer, om att en sammansvetsad grupp är svår att komma in i och att ‘att ha kul ihop’ även kan göra det svårare att lösa konflikter för att ingen vill förstöra stämningen i gruppen.

“Det skulle vara bra om vi kunde våga prata om saker och ting mer än vad vi gör. Det är väldigt trevligt och man kanske inte vill stöta sig med folk och vill, man vill inte att det ska bli, man vill inte förlora den goda stämningen, så. Vi värnar ganska mycket om den. På gott och ont.”

6.7.2 Tankemässigt överlåta ansvar

Respondenterna uppger att de ibland tänker att ansvaret för den höga arbetsbelastningen tillfaller någon annan än dem själva, till exempel politiker eller att det inte är ett individuellt eller kollektivt problem utan ett strukturellt sådant. Att, som uppkommit under intervjuerna, ha en inställning att det är chefens ansvar att göra prioriteringar i ens arbete och ta konsekvenserna för resultaten av överbelastningen skulle kunna ses som ett slags tankemässigt motstånd, som en mental sköld mot hög arbetsbelastning.

6.8 Obemärkt motstånd

Enligt Hollander & Einwohner (2004) kan obemärkt motstånd äga rum i slutna sammanhang där det inte finns några andra personer närvarande än de som står i maktrelation med varandra, det vill säga mellan avsändaren och mottagaren. På ett sätt skulle en arbetsplats kunna vara ett sådant rum om inte många utomstående har insyn i arbetet, där chefen och de anställda står i motförhållande till varandra. Ett tydligare exempel är då chefen är ensam med en eller några anställda och det uppkommer en situation med motstånd. En strategi som respondenterna beskriver är att i samtal med chefen påtala problem med den höga arbetsbelastningen, be om hjälp eller mer struktur i arbetet eller att säga ifrån om nya ärenden. Här finns ingen utomstående observatör som kan bekräfta eller stötta kollegan som utför handlingen. Att säga ifrån i en sådan situation uppges av respondenterna kunna leda till att de får hjälp att prioritera vad de ska fokusera på i arbetet och vad som kan vänta eller att chefen svarar men på ett sätt som inte uppfattas underlättande för den anställde. Att inte få gehör för en upplevd hög arbetsbelastning uppges skapa stress, ibland till den grad av den anställda tvingas sluta. Detta är inte specifikt för 'obemärkt motstånd'

6.9 Försök till motstånd

6.9.1 Struktur & jobba i sin egen takt

Som beskrivet under 'Dolt motstånd' så uppges socialsekreterarna olika individuella strategier som förbättrar arbetsbelastningen såsom att ta ut raster, göra arbetsuppgifter långsamt och göra något annat än utredningsarbete en stund. Liknande dolda strategier beskrivs, också dem avsiktliga från avsändaren, men som varken mottagare eller observatör uppfattar, därför kategoriseras dessa som försök till motstånd och inte dolt motstånd. Att strukturera upp arbetet, ta en sak och en dag i taget och/eller att välja enklare arbetsuppgifter är strategier som respondenterna uppges använda för att förbättra arbetssituation.

“Alla post-it-lappar som man skriver upp om vad som händer och ska göras så att man inte har det i huvudet. Och det är väl nån sorts avlastning, fast det förändrar ju inte vad man ska göra, men det avlastar känslan av att man inte ska komma ihåg”

“Ja men inte stressa upp mig eller låta det ta tid då, för antingen kan man välja att jobba över och har ashektiska dagar och liksom, men att få ganska korta utredningar. Eller så eller så kan man ja men, jag jobbar dom tiderna jag ska och gör det liksom i en takt som känns okej. Och så får det blir så då väljer jag det, för annars tror inte jag att det funkar så bra.”

6.9.2 Prioritering & stängda dörrar

Att själva prioritera vad som är viktigast att göra och strukturera upp arbetet är återkommande beskrivningar hos flera respondenter. Det, menar de, ger en känsla av kontroll över arbetsbelastningen och minskar stressen. Detta angränsar till att öppet överlåta ansvaret för prioriteringar till chefen, se 'öppet motstånd'. Eftersom handlingen här sker dold för mottagaren, så kategoriseras den istället under 'försök till motstånd'. Att luta sig tillbaka i stolen, ta en kopp te på rummet, byta plats i rummet och att stänga dörren om sig beskrivs som sätt att försöka bryta just stressen i den höga arbetsbelastningen och både tillåta sig att utredningarna tar lång tid och att ge sig själv ro att fokusera på det som behöver göras. Dessa strategier kan enligt respondenterna få som konsekvens att socialsekreteraren känner skuld över att inte göra det allra viktigaste samtidigt som det skapar en behövlig avlastning. Om de andra kollegorna upptäcker dessa strategier, varvid de skulle klassas som 'dolda' och inte 'försök', så kan det skapas irritation i arbetsgruppen, enligt respondenterna. Denna irritation uppges sen kunna leda till skitsnack och att viktiga frågor om arbetsbelastningen inte kommer upp "på bordet", medan om känslan av att ha för mycket att göra förmedlas till kollegor så kan det skapa förståelse och gemenskap (se 'Öppet motstånd'). Att stänga dörren om sig för att kunna fokusera på arbetet, som respondenterna uppges som strategi, kan enligt dessa få som följd att det skapas en isolering från de övriga i gruppen, att de inte frågar varandra hur de mår och att de "tappar varandra". Öppna dörrar beskrivs istället skapa förutsättningar för bra samarbete och göra det lättare att be om hjälp.

"När man går in i det här arbetsmodet och inte kan släppa det, det är då det blir, då blir det ju som isolerade öar. Och då tappar vi ju varandra. Det är ju när vi har mycket att göra som vi behöver varandra."

Vidare berättar respondenterna om att gå efter "lustprincipen" gällande nya ärenden.

"I det här fallet så fick ju jag ärenden ändå, för nu är det ju det som är principen, först lust och sen bör det delas ut. Så då är det lika bra att kasta sig in utifrån lust istället för att få nått, kan jag känna... .. det här är jag mer intresserad av och också med nån sorts tanke om att få slippa det som man är mindre intresserad av."

Att ta ett ärende snabbt eller av lust för att på det sättet undvika tyngre eller mindre intressanta ärenden, eftersom många respondenter vittnat om att ärendena kan komma att delas ut trots protester på eller utanför mötet, kan klassas som ett försök till motstånd då det är en strategi

för att förbättra arbetssituationen som är avsiktlig av avsändaren men uppfattas varken av mottagaren eller observatören, i det här fallet avsändarens kollegor.

En strategi som uppges användas är att påtala ett problem och nöja sig med chefens förklaring trots att den upplevs felaktig eller konstig. Detta för att inte ödsla energi på diskussioner som inte leder någonvart.

“Jag tar det inte ett varv till, eller jag släpper det. Eller jag går till facket och jobbar med det, men jag kanske inte fortsätter driva det här. Jag släpper det för min egen skull också, för jag orkar ju inte gå runt, alltså jag vill ju jobba och känna att det är kul att jobba.”

Strategin i detta exempel är inte att påtala problemet utan att inte fortsätta driva det i stunden, att istället antingen släppa det eller fortsätta driva frågan någon annanstans. Motståndet är då avsiktligt enligt avsändaren, men förblir obemärkt av mottagare och observatör.

6.10 Önskat motstånd

Önskat motstånd är en ny kategori som inte finns med i Hollander & Einwohners (2004) motståndstypologi. I det insamlade materialet har det framkommit att många av respondenterna önskar att de skulle kunna göra olika saker för att lätta eller förändra den höga arbetsbelastningen. Tankar om motstånd skulle potentiellt kunna leda till faktiskt handlande och är därför viktigt att ta med. Denna kategori ligger nära ‘försök till motstånd’ i och med att sändaren, socialarbetaren, tänker att hen skulle kunna använda olika strategier, men utan att göra det och att det därför inte upptäcks av varken mottagare eller observatör. Den ligger också nära ‘öppet motstånd’ i och med att önskningarna i stor utsträckning handlar om strategier att säga ifrån.

Respondenterna uppger att de önskar att de sa ifrån över huvud taget eller mer mot den höga arbetsbelastningen och att de skulle vilja kunna säga nej till fler ärenden, särskilt om dessa upplevs särskilt “tung” och “komplicerade”. De uppger sig önska att kommunikationen runt arbetsbelastningen och arbetsmiljö var bättre i arbetsgruppen för att kunna ha flera kollektiva strategier, som att driva dessa frågor tillsammans mot ledningen. Om sammanhållningen i gruppen var bättre och arbetet med utredningarna mer transparent så skulle de bättre kunna stötta varandra, känna sig trygga och orka, säger de.

“Om det kändes som att vi hade koll på arbetsmängden då hade man kunnat säga nej.”

Andra önskningsstrategier mot hög arbetsbelastning som framkommit under intervjuerna är önskan att göra fler lex Sarah-anmälningar, att som grupp gemensamt vägra ta emot nya ärenden och att lämna över sina ärenden till politiker som skulle kunna påverka arbetsbelastningen. Något som omtalas flera gånger under intervjuerna är att det finns en önskan om att utvecklingen inom socialt arbete skulle vara annorlunda, där utvecklingen nu av respondenterna anses vara att klientnära arbete får stå tillbaka inför ökade dokumentationskrav och kontroll av klienter.

“Det har blivit andra saker också som jag tycker är värre än själva arbetsbelastningen. Det är ju själva synen på socialt arbete ... man börjar liksom skala bort det sociala arbetet mer och mer från själva myndighetsutövningen ... då blir det liksom en känsla av att det inte är så viktigt, det som är viktigt i mina ögon att vi tar bort det så att vi bara kan syssla med det här andra, och det är stressande i sig, och då känner man verkligen att man inte gör ett bra arbete. Man gör ju ingenting, man bara snurrar runt. Man bara gör saker för sakens skull.”

6.11 Sammanfattning av resultat och analys

6.11.1 Sammanfattning

Socialsekreterarna gör både olika former av öppet och av dolt motstånd. De vanligaste öppna strategierna är att säga ifrån och att engagera sig fackligt. Dessa strategier uppges kunna leda till att inte få gehör, att bli sedd som jobbig och att anklagas för att sprida oro på arbetsplatsen. Positiva konsekvenser av öppet motstånd är att fler blir inspirerade till att göra motstånd, att frågan lyfts vidare till APT, facket, ledningsgruppen eller lokala politiker samt att extra tjänster tillsätts. Det mer dolda motståndet, som i materialet delats upp i flera olika motståndskategorier, består av strategier som att ta pauser, åsidosätta formella krav, att ha en god stämning och sammanhållning i arbetsgruppen, att på olika sätt ensam ta kontroll över sitt arbete genom prioriteringar, struktur och att under ärendedragningar vara tyst eller välja ärenden efter lust samt att tankemässigt överlåta ansvar. De olika formerna av dolda motstånd uppges kunna leda till ökad stress, skuld inför att inte göra ett bra jobb eller att kollegorna får ta ärenden istället, svårigheter att ta upp problem i grupp för att det finns en rädsla för dålig stämning eller för att medarbetarna blir isolerade från varandra. Positiva konsekvenser är avlastning, ökad förståelse och uppbackning i gruppen till följd av en god stämning samt att det i de fall där de dolda strategierna kommer upp till ytan sätts fokus på problemen med hög arbetsbelastning. Detta kan leda till insyn på arbetsplatsen och strukturella förändringar och

förbättringar i form av mer ekonomiska resurser till verksamheten. På så sätt kan alltså det dolda individuella motståndet omvandlas till öppet och/eller kollektivt sådant.

6.11.2 Slutsatser

Med respondenternas rika beskrivningar av vilka individuella och kollektiva strategier de använder och genom att analysera dessa med hjälp av Hollander & Einwohners (2004) typologi över motstånd så är det tydligt att de gör just motstånd för att försöka förbättra och förändra sina arbetsvillkor. Detta bekräftar antagandet som gjordes i problemformuleringen av denna studie, om att alla situationer där det förekommer makt också skapas motstånd, i enlighet med Foucaults teori om makt och motstånd. Motstånd kan enligt Foucault ses som en kreativ kraft och leder till att nytt motstånd uppstår. På detta sätt upphör aldrig motståndet utan omvandlas (jmf Nilsson, 2008, s 96).

En viktig slutsats är att det är verkningsfullt att göra motstånd, vilket syns i ovan nämnda positiva konsekvenser. Värt att belysa är att det verkar löna sig att ta frågor vidare utanför arbetsplatsen. Det kan beskrivas som en verkningsfull motståndsstrategi då det uppges kunna leda till ökade påtryckningar i argumentationen med den egna chefen.

Stämningen i arbetsgruppen verkar vara otroligt betydelsefull för att förbättra den egna arbetsmiljön och för möjligheterna att kunna säga ifrån. Detta kan tolkas vara ett motstånd i sig samt en förutsättning för att kunna göra motstånd.

Det dolda motståndet kan tyckas verkningsfullt endast på individuell nivå, men det är viktigt att komma ihåg att en utvilad socialsekreterare skulle kunna ha större potential att göra öppet motstånd, till exempel fackligt arbete. På så sätt kan det individuellt dolda motståndet få viktiga strukturella konsekvenser.

7. Diskussion

Många av de repressalier som socialsekreterarna i denna studie har vittnat om, som exempelvis att stämplas som illojal, anklagelser om samarbetssvårigheter och uteslutning, kan i stor utsträckning liknas med de negativa följder av motstånd som framkommer i tidigare forskning (jmf Hedin & Månsson, 2008; Lundberg & Huzell, 2013, s. 19). De positiva konsekvenserna av motstånd i denna studie är svårare att jämföra med tidigare forskning då

tidigare forskning i mycket liten utsträckning belyser positiva konsekvenser av motstånd (se 'Sammanfattning av tidigare forskning').

Vi har valt att analysera materialet utifrån teori om motstånd istället för teori om coping vilket får konsekvenser i hur socialsekreterarnas handlingar framträder och förstås. Att sänka kvalitén i arbetet och strunta i vissa dokumentationskrav, som beskrivs av en av respondenterna i denna studie tolkas här som motstånd. Dessa strategier har även diskuterats i tidigare forskning men tolkas då inte som motstånd utan som coping (Astvik & Melin, 2013, s. 66).

Om det finns en chef som är positivt inställd till fackligt arbete så ökar chanserna att hitta kreativa lösningar på arbetstagarnas problem kring hög arbetsbelastning. Flera av respondenterna har uttryckt att chefen är viktig för stämningen i gruppen och möjligheterna att påtala brister. Vi föreslår därför att fortsatt forskning bedrivs runt chefers agerande och strukturella påverkansmöjligheter.

Denna studie har inte ämnat undersöka förutsättningarna för vem som kan göra vilket slags motstånd, det har dock uppkommit under intervjuerna att strukturella faktorer kan påverka möjligheterna till motstånd. Ett förslag till vidare forskning är därför att inte bara teoretiskt utan även praktiskt sett studera motstånd ur ett intersektionellt perspektiv. Detta skulle kunna göras genom längre deltagande observationer på arbetsplatser. Vidare skulle APT-träffarna kunna vara ett forum för vidare efterforskning, då de i den här studien tillskrivits särskild betydelse i fråga om att lyfta frågor kring bland annat arbetsbelastning och kunna föra dessa vidare till högre chefer inom förvaltning och kommun.

De motståndsstrategier som socialsekreterarna använder sig av leder inte bara till förbättrade villkor för dem själv utan kan förhoppningsvis också till en bättre situation för de klienter som socialsekreterarna möter i sitt dagliga arbete. Detta har inte denna studie undersökt men är något som framtida forskning kring ämnet skulle kunna fokusera på.

Under de korta möten vi haft med socialsekreterare och på arbetsplatser är det svårt att göra bedömningar om huruvida motståndet kan anses vara systemförändrande eller ej. För att kunna dra slutsatser om motståndets långsiktiga följder skulle ett större antal socialsekreterare och arbetsplatser behöva undersökas under en längre period.

Den nya kategorin 'Önskat motstånd' som identifierats i denna studie skulle kunna jämföras med att socialsekreterarna i Astvik och Melins studie (2013, ss. 68 ff.) uttrycker att de skulle vilja protestera mer än vad de faktiskt gör och att de ser en stor risk med att vara för lojal med arbetsgivaren och inte påtala brister då detta anses leda till att förändringar inte kommer till stånd. Dessa viljor och önskningar om motstånd ger hopp om att mer motstånd bland socialsekreterare är att vänta och att om socialsekreterare i större utsträckning skulle börja prata om sina önskningar om motstånd finns en stor potential till faktisk handling. Vi hoppas att resultatet från denna studie kan uppmuntra till en sådan diskussion samt ge viktig kunskap och inspiration till socialsekreterare som vill försöka förbättra sina arbetsvillkor.

8. Källor

8.1 Nyhetsartiklar och radio

Almqvist, H. (Producent). (2014, 7 december) *Kaliber granskar socialtjänsten: Hur ska krisen lösas?* [Podcast]. Hämtad från:

<http://sverigesradio.se/sida/avsnitt/469227?programid=1316>

Delling, H. (2015, 3 februari). Larm om fortsatt fara för utsatta barn. Svenska Dagbladet. Hämtad 2015-03-10 från http://www.svd.se/nyheter/inrikes/tuff-arbetssituation-drabbar-barn_4306885.svd

Sköld, J. (2015, 21 januari). Klagomålen på socialtjänsten ökar. Dagens Nyheter. Hämtad 2015-03-10 från

<http://www.dn.se/nyheter/sverige/klagomalen-pa-socialtjansten-okar/>

8.2 Rapporter

Akademikerförbundet SSR. (2014). Bemanningsbolag i socialtjänsten.

<https://www.akademssr.se/getfile/2205/Rapport%20bemanning1.pdf>

Akademikerförbundets kartläggning av socialsekreterares arbetssituation 2015:

<https://www.akademssr.se/getfile/2224/Novus%20pdf%20SocSek%202014.pdf>

Arbetsmiljöverket. (2012). *Arbetsorsakade besvär*. Arbetsmiljöverket.

Tham, P. (2014). *Prövning och profession - en kunskapsöversikt om arbetsbelastning i socialtjänsten*. Vision.

8.3 Litteratur

Ackroyd, S. & Thompson, P. (1999). *Organizational missbehaviour*. London: Sage Publications.

Aspers, P. (2011). *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber.

- Astvik, W. & Melin (M). (2013) Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 19 Nr. 4
- Coffey M., Dugdill L. & Tattersall A. (2009). Working in the public sector. A case study of social services. *Journal of Social Work*, 9(4)420–442.
- Collins, S. (2008). Social workers, resilience, positive emotions and optimism. *Social Work in Action*, 19(4), 255-269, DOI: 10.1080/09503150701728186
- [Dennis K. Mumby](#) (2005). Theorizing Resistance in Organization Studies. A Dialectical Approach. *Management Communication Quarterly*, 19(1), 19-44. doi: 10.1177/0893318905276558
- Edwards P K, Collinson D & Della Rocca G (1995). Workplace resistance in Western Europe: A preliminary overview and a research agenda. *European Journal of Industrial Relations*, 1(3).
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H. & Wängnerud, L. (2012). *Metodpraktikan*. Stockholm: Nordstedts Juridik.
- Fleming, P. & G. Sewell (2002) “Looking for the Good Soldier, ~Svejk: Alternative Modalities of Resistance in the Contemporary Workplace”, *Sociology* 36(4): 857–873.
- Huxley, P., Evans S., Gately C., Webber M., Mears A., Pajak S., ... Katona, C. (2005) Stress and pressures in social work: The worker speaks. *British Journal of Social Work*, 35(7) 1063–1079.
- Huzell, H. (2005) *Management och motstånd: Offentlig sektor i omvandling- en fallstudie*. Karlstads Universitet: Institutionen för ekonomi, avdelningen för arbetsvetenskap.
- Hedin, U-C. & Månsson, S-A. (2008). Repressalier mot kritiker i offentliga organisationer. *Socialvetenskaplig tidskrift*. Nr. 3-4.
- Hollander, J. & Einwohner, R. (2004). Conceptualizing Resistance. *Sociological Forum*, 19(4), DOI: 10.1007/s11206-004-0694-5.

Johansson, A. & Vinthagen, S. (2014). Dimensions of Everyday Resistance: An Analytical Framework. *Critical Sociology*. 1–19, doi: 10.1177/0896920514524604.

Karlsson, J. Ch. (2008). *Den smidiga mellanchefen*. Kristianstad: Gleerups.

Larsson, S. (2005). Kvalitativ metod. I S. Larsson, J. Lilja & K. Mannheimer (Red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete*. (s. 91-128). Lund: Studentlitteratur.

Lundberg, H. & Huzell, H. (2010) Lite skit i hörnen- om hotellstäderskors individuella motstånd. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*. Årg. 16 Nr. 3.

Maynes, T. & Podsakoff, P. M. (2014). Speaking more broadly: An examination of the nature, antecedents, and consequences of an expanded set of employee voice behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 99(1), 87-112.

Mor Barak, M.E., Levin, A., Nissly, J.A., Christianne, J. (2006). Why do they leave? Modeling Child Welfare Workers' Turnover Intentions. *Children and Youth Services Review*, 28(5), 548-77.

Mullholland, K. (2004). Workplace resistance in an Irish call centre: slammin', scammin' smokin' an' leavin'. *Work, employment and society*, 18(4): 709–724. doi: 10.1177/0950017004048691.

Nilsson, I. (2014). Sociala investeringar - en metod att uppfylla kommunallagens krav på god ekonomisk hushållning. *Socialmedicinsk tidskrift*, 91(3), 211-222.

Nilsson, R. (2008). *Foucault - en introduktion*. Stockholm: Ègalité.

Olsson, H. & Sørensen, S. (2011). *Forskningsprocessen*. Stockholm: Liber.

Paulsen, R. (2010) Maskning=motstånd? En typologi över tomt arbete. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, Årg. 16 Nr.1.

Paulsen, R. (2014). *Empty Labour: Idleness and Workplace Resistance*. Cambridge: Cambridge University Press.

Pösö, T. & Forsman, S. (2012). Messages to Social Work Education: What makes Social Workers Continue and Cope in Child Welfare? *Social Work Education*, s1-12.

Richards, J. & Marks, A. (2007). Biting the hand that feeds: Social identity and resistance in restaurant teams. *Int. Journal of Business Science and Applied Management*, 2(2).

Rydberg-Welander, L. (2010). Socionomen och arbetsrätten. I A. Hollander & K. Alexius-

Borgström (Red.), *Juridik och rättsvetenskap i socialt arbete*. (s. 189-204). Lund: Studentlitteratur.

Sprouse, M. (red) (1992). *Sabotage in the American Workplace*. San Francisco: Pressure Drop Press.

Stalker, C. A., Mandell, D., Frensch, K. M., Harvey, C. & Wright, M. (2007). Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: how do they do it? *Child and Family Social Work*, 12, 183-191, doi:10.1111/j.1365-2206.2006.00472.

Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Taylor, P. & Bain, P. (2003). Subterranean worksick blues: Humour as subversion in two call centres. *Organization Studies*, 24(9).

Tham, P. & Meagher, G. (2009). Working in human services: How do experiences and working conditions in child welfare social work compare? *British Journal of Social Work*, vol. 39 (5), s. 807-827.

8.4 Rättsfall

Arbetsdomstolen. Mål nr. 10.

Kammarrätten i Göteborg. Mål nr. 2881-2002.

Regeringsrätten. Mål nr. 8288-08.

Södertörns tingsrätt. Mål nr. B 7693-14.

8.5 Övrigt

Frankenhaeuser, M. (2011). Coping. I Nationalencyklopedin. Tillgänglig:

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/coping>

Nationalencyklopedin. (2015). Motståndare. Tillgänglig:

<http://www.ne.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/motst%C3%A5ndare>

Socialstyrelsen. (2014). *lex Sarah- Handbok om tillämpningen av bestämmelserna om lex Sarah*. Stockholm: Socialstyrelsen. Hämtad 2015-05-13 från:

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19339/2014-1-24.pdf>

Socialstyrelsen. (2015) *Utreda barn och unga- handbok för socialtjänstens arbete enligt socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialstyrelsen. Hämtad 2015-05-13 från:

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19644/2015-1-9.pdf>

Stockholm Stad. (2014). *Politik och beslut*. Hämtad 2015-04-01 från:

<http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrati>

Stockholm Stad. (u.å). *Så styrs Stockholm*. Hämtad 2015-04-01 från:

<http://www.stockholm.se/OmStockholm/Politik-och-demokrati/>

Vetenskapsrådet. (2015). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad 2015-03-10 från:

<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Bilaga 1

Intervjuguide

Syfte

Syftet med intervjun är att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med utredningar av barn och unga beskriver strategier mot hög arbetsbelastning.

Frågeställningar

- Vilka individuella och kollektiva strategier använder socialsekreterare sig av för att förbättra sin arbetssituation?
- Vad får socialsekreterarnas olika strategier för konsekvenser på individuell, kollektiv och strukturell nivå för socionomen, socionomgruppen och strukturella förutsättningar för socialt arbetet?

Presentation

- Syftet med intervjun
- Anonymitet
- Samtycke, det går alltid att avbryta
- Vi värderar inte personens strategier
- Jag kommer göra sammanfattningar för att se till att jag uppfattat saker rätt
- Frågor innan start?
(Fokusgruppen = påminn att inte uppge arbetsplats)

Bakgrund

- Hur länge har du arbetat inom socialt arbete?
- Vilka områden har du arbetat inom?
- Hur länge har du arbetat inom barn & ungdom / på din befintliga arbetsplats?
- Vad har du för typ av anställningsform?
- Hur gammal är du?
- SAMMANFATTNING

Beskrivande/komma igång att prata

- Hur är arbetsplatsen organiserad med grupper och chefer
- Beskriv en vanlig dag på din arbetsplats.
- Hur upplever du din plats i arbetsgruppen?

- Hur ser den fackliga anslutningen eller liknande ut? (fackliga ombud/skyddsombud)
- Hur upplever du tempot på din arbetsplats vara?
 - Utveckla
 - Exemplifiera
 - Fler exempel?
- Hur ser det ut med raster på din arbetsplats?
- SAMMANFATTNING

Strategier

- Händer det att du upplever att du har för mycket att göra på jobbet?
- Om inte, hur ser det ut bakåt i tiden? Varför tror du att det inte är hög arbetsbelastning?
 - Kan du beskriva en sån situation (fler exempel)?
 - Hur hanterar du det?
 - Varför tror du att det är så mycket att göra?

Är det en fråga som du lyfter med fackligt ombud/skyddsombud?

Vet du om fackliga ombud/skyddsombud drivit lokala intresseförhandlingar gällande arbetsbelastningen? 6:6a anmälan till Arbetsmiljöverket?
- Vad tror du skulle behöva hända för att arbetsbelastningen ska minska?
 - Individuellt, kollektivt och strukturellt?
 - Vems ansvar är det att arbetsbelastningen ska minska?
- Finns det något du kan göra för att minska arbetsbelastningen?
- Finns det möjlighet att säga ifrån om det finns för mycket att göra?
 - Hur och till vem?
 - Har du gjort det?
 - Vad hände då?
 - Blev det bättre?
 - Vilka olika personer och platser finns det att säga ifrån till/på?
 - Pratar ni om konsekvenserna/följderna?
- Finns det situationer då du önskat att du gjort något för att lätta arbetsbelastningen eller förbättra situationen fast du inte gjorde det?
 - Vad hade du velat göra?
 - Hur kom det sig att du inte gjorde det?

- Gör du något eller försöker göra något för att lätta på arbetsbelastningen eller förbättra situationen som ingen annan märker? (ex. dra ut på rasten eller hålla hårt på rast och sluttider, gå hem tidigare, prata väldigt mycket om den höga arbetsbelastningen med kollegor eller chefer för att skapa grogrund till förändring, tomt arbete)
- Är det skillnad på de strategier du använder när du är ensam, tillsammans med arbetsgruppen med chefen närvarande, bara med arbetsgruppen eller när du är ensam med chefen?
- Har du någon gång bytt/funderat på att byta arbetsplats på grund av arbetsbelastningen?
- SAMMANFATTNING
- Hur hanterar ni konflikter på eran arbetsplats?
- Pratar ni om arbetsbelastningen i arbetsgruppen?
 - Finns det forum där ni pratar om arbetssituationen, exempelvis APT?
 - Gör ni saker tillsammans som underlättar arbetssituationen?
 - Vad skulle ni kunna göra?
 - Finns det hinder för att samarbeta kring dessa frågor?
 - Vad tror du strategierna du nämnt leder till?
- Hur tror du att kontakten mellan kollegor påverkar möjligheterna för strategier mot hög arbetsbelastning?
- Finns det andra saker som påverkar möjligheterna till strategier mot hög arbetsbelastning? (ex klientgruppen)
- Finns det andra saker som underlättar arbetet, t ex hälsofrämjande åtgärder?
- SAMMANFATTNING

Konsekvenser av strategier

- Finns det risker med att säga ifrån (som inte redan kommit upp under intervjun)?
 - Vad kan konsekvenserna vara för den enskilda socialsekreteraren?
 - Vad kan konsekvenserna vara för arbetsgruppen?

Bilaga 2

Brev till enhetschefer för utredningsenheter i Stockholms län

Hej,

Vi är två socionomstudenter från Stockholms Universitet som skriver C-uppsats om Strategier vid hög arbetsbelastning inom socialtjänstens enheter för barn och ungdom. En del av studien går ut på att göra så kallade "deltagande observationer" på arbetsplatser inom Socialtjänsten i Stockholms län. Vi undrar om er arbetsplats skulle vilja delta i denna studie? Vårt övergripande syfte är att hjälpa socialsekreterare att förstå och hantera hög arbetsbelastning.

Vi skulle mer specifikt vilja närvara vid en ärendedragning för att göra observationer av de samtal som förs. Vi förstår att detta kan vara en känslig fråga både med hänsyn till klienters anonymitet och kollegors eventuellt redan stressade arbetsituation. Vi kommer naturligtvis att beakta sekretessen i de fall vi får göra en observation men skriver gärna på ett sekretessavtal. Den informationen är på inget sätt syftet med studien och inget som kan härledas till klienterna eller arbetsplatsen kommer att finnas med i den färdiga uppsatsen. Endast en av oss skulle närvara vid ärendedragningen.

Som uppföljning av den deltagande observationen vill vi också gärna göra enskilda intervjuer med två-tre medarbetare med syftet att fördjupa de samtal som förts under ärendedragningen och de frågor som uppkommit under observationen. Materialet från intervjuerna kommer inte kunna härledas till varken arbetsplatsen eller den enskilda socialsekreteraren i den färdiga studien. Givetvis kommer vi lämna mer information om intervjun till de som är intresserade. Vidarebefordra gärna det här mailet. Om du har möjlighet att göra en förfrågan i arbetsgruppen på din arbetsplats vore vi väldigt tacksamma. Vidarebefordra gärna det här mailet.

Förutom intervjuerna kommer vår närvaro inte ta någon extratid i anspråk från ert arbete. Vi förstår om ni har ett pressat läge med lite marginaler för externa intressen. Vi önskar med denna studie bidra till att utveckla samtalen som förs om den höga arbetsbelastningen inom Socialtjänsten och vi skulle därför vara väldigt tacksamma om ni ville delta. Den färdiga uppsatsen kommer publiceras på det Digitala Vetenskapliga Arkivet (DiVA) och givetvis återförs till de som deltar.

Med vänliga hälsningar,

Marty Birkestam, martybrosiz@gmail.com &

Emy Åstrand, emyastrand@gmail.com

Institutionen för Socialt Arbete, Stockholms Universitet

Stockholms universitet/Stockholm University
SE-106 91 Stockholm
Telefon/Phone: 08 – 16 20 00
www.su.se



**Stockholms
universitet**