



Socialekreterares upplevelser och hantering av ilskna klienter

Basma Al-Muteri

Examensarbete i socialt arbete
15 Högskolepoäng
Socionomprogrammet
Mars 2023

Malmö Universitet
Hälsa och samhälle
205 06 Malmö

Socialworkers Experiences of Coping with Angry Clients

Basma Al- Muteri

Al-Muteri, B. Socialworkers Experiences of Coping with Angry Clients. *Degree project in social work. 15 credits*. Malmö University: Faculty of Health and Society, Department of social work, 2023.

Abstract

This study aims to show how socialworkers in financial assistance experience that clients react to rejection decisions, how these reactions affect them mentally and how they cope with it. Four semi-structured interviews with socialworkers were conducted to collect material for the study, who have varying work experiences in the field. The theories used for analyses of the material are Resilience and Coping, which have been chosen due to relevance and can enable understanding of the phenomenon. The results of the study show that socialworkers experience that angry clients had bigger effect on their mental health at the beginning of their employment. The socialworkers have, according to the study's results, developed high resilience in work and a number of coping-strategies. The most common strategies used were self-controlling, seeking social support and planful problem solving. Previous research has shown that the workenvironment is crucial for socialworkers wellbeing, which the material of the study strengthens. The study's main result and analysis is an importance of resilience and coping-ability for socialworkers to avoid mental illness.

Keywords: socialworker, client, rejection decision, mental illness, resilience, coping, workenvironment

Innehållsförteckning

Inledning	4
Problemformulering.....	5
Syfte	5
Frågeställningar	5
Tidigare forskning.....	6
Teori.....	9
Coping-teori	9
Coping-resurser.....	9
Coping-processen.....	10
Coping-strategier	10
Resiliens.....	11
Metod	12
Metodval	12
Urval	12
Förförståelse.....	13
Genomförande och bearbetning av intervjuer	13
Analysmetod	13
Avgränsning.....	14
Etiska överväganden	14
Metoddiskussion	15
Resultat och analys	17
Socialsekreterarnas upplevda reaktioner från klienter.....	17
Ilskna reaktioner	17
Svaga reaktioner	18
Påverkan på socialsekreterarna.....	19
Minskad påverkan.....	19
Påverkan vid yrkets tidiga skeden	20
Strategier för hantering	22
Skicka brev	22
Lägga på samtal	23
Planera	24
Prata med kollegor.....	26
Gränsdragningar.....	28
Diskussion.....	31
Förslag till vidare forskning.....	32
Referenser	33
Bilaga 1	35
Bilaga 2	37
Bilaga 3	38

Inledning

Sverige befinner sig enligt Riksbanken för nuvarande i en stor inflation där bland annat livsmedel och el har ökat i pris något betydligt för samhällets medborgare (Riksbanken 2022). Riksbanken använder sig av KPIF (konsumentprisindex med fast ränta) som ett mått för beräkning av inflation, genom att beräkna prisförändringen från samma månad föregående år (SCB 2022). I September månad 2022 låg inflationstakten enligt KPIF på 9,7 procent, vilket är det högsta Sverige har haft sedan år 1991 (SCB 2023). Sedan september har KPIF minskat till 9,3 procent, men Riksbanken menar att det finns stor risk att Sverige har en fortsatt hög inflation. Riksbanken har ett inflationsmål på 2 procent (SCB 2023; Riksbanken 2022).

Fastighetsägare står inför höga kostnader inom bygg sektorn, energi sektorn samt räntekostnader på grund av inflationen. Kraftiga hyreshöjningar beräknas därmed ske i Skåne under år 2023. En höjning på ungefär 10–12,5 procent är att förvänta sig kommande år (SVT 2022). Inflationsoökningen, i kombination med hyreshöjningar samt löner som inte höjs, innebär att hushåll har svårare att hantera sina hushållskostnader och klara sig ekonomiskt (Riksbanken 2022). Med detta till grund kan det antas att allt fler personer söker sig till socialtjänsten för ekonomiskt stöd för nuvarande samt inom den närmaste framtiden. Trots att allt fler medborgare troligtvis känner ett behov av att få ekonomiskt stöd så är det inte självklart att dessa bedöms ha rätt till försörjningsstöd av socialtjänsten. Det som försörjningsstöd är menat att täcka är de basala kostnaderna på en miniminivå (Socialstyrelsen 2019).

Försörjningsstöd är ett stöd som kan ansökas hos kommunen när det finns svårigheter att försörja sig själv och sitt hushåll vilket prövas och beviljas en månad i taget (Socialstyrelsen 2019). För att personen i fråga ska ha rätt till försörjningsstöd ska denna enligt Socialtjänstlagen (SoL) bedömas att inte själv kunna tillgodose sina basala ekonomiska behov. Försörjningsstöd är sista utvägen för försörjning och alla andra medel ska vara uttömda innan personen kan få rätt till försörjningsstöd, detta innefattar således både uttömda tillgångar samt annan form av stöd som den enskilde kan vara berättigad till (Bergmark & Bäckman 2007). Personen i fråga ska även göra allt i sin makt för att se till att den ska kunna försörja sig själv, om personen exempelvis är arbetslös ska denna stå till arbetsmarknadens förfogande. Beräkningen av stödets omfattning görs utifrån riksnormen, vilket anger den inkomst som ett hushåll behöver för att tillförsäkras en skälig levnadsnivå (Socialstyrelsen 2019). En skälig levnadsnivå kan innefatta olika tolkningar, men tar utgångspunkt i vad en låginkomsttagare på orten har för ekonomiska tillgångar (Socialstyrelsen 2012). År 2023 beräknas riksnormen för en ensamstående vuxen uppgå till 3490 kr i personliga kostnader samt 1130 kr i hushållskostnader per månad enligt socialstyrelsens uträkning. (Socialstyrelsen 2023). Kostnader som bland annat hyra och el bedöms individuellt från fall till fall (Socialstyrelsen 2019). Om en person bedöms kunna försörja sig själv på den miniminivå som försörjningsstödet tar utgångspunkt i så är denne inte berättigad till försörjningsstöd.

Problemformulering

Den rådande inflationen är en omfattande och debatterad samhällsfråga, eftersom att alla hushåll och medborgare i Sverige blir påverkade av den i mer eller mindre utsträckning. Det kan antas att många hushåll får svårare att få ihop sin ekonomi som förr, men att socialtjänsten bedömer att de basala kostnaderna i stället kan tillgodoses på egen hand. Den nuvarande inflationen som Sverige befinner sig i kan därmed resultera i, bland annat, att många hushåll får avslag på sin ansökan om försörjningsstöd vilka får direkta påtagliga konsekvenser för enskilda. Individer som ansöker om försörjningsstöd är människor som befinner sig i ekonomisk utsatthet. Avslag på en ansökan kan därför vara ett väldigt omtumlande och upprörande beslut för dessa att få ta del av. Därmed blir det av intresse att undersöka hur socialarbetare upplever att klienter som får avslag på sin ansökan gällande försörjningsstöd bemöter situationen och socialsekreteraren, samt hur socialsekreteraren påverkas av bemötandet från klienter.

Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare upplever att klienter agerar vid avslag på beslut samt om detta påverkar socialsekreterarnas psykiska mående. Särskild vikt läggs på socialsekreterare på ekonomiskt bistånd, vid försörjningsstödsärenden.

Frågeställningar

- Hur upplever socialsekreterare att klienter bemöter avslagsbeslut?
- Påverkar dessa situationer socialsekreterarnas psykiska mående?
- Hur hanterar de detta?

Tidigare forskning

Utifrån inflationens påverkan på medborgarnas ekonomiska situation blir det relevant att förstå hur ansökningsprocessen för ekonomiskt bistånd går till i Sverige. Renate Minas (2008), universitetslektor i socialt arbete vid Stockholms Universitet, förklarar att den första kontakten klienten har med socialtjänsten sker i ett legalt vakuum, där den hjälpsökande i regel kommer i kontakt med en mottagningshandläggare som gör en preliminär bedömning av den hjälpsökandes behov samt möjlighet till ekonomiskt bistånd innan den formella ansökan görs. Minas (2008) studerar mottagningarnas organisation med hjälp av material från en studie som genomfördes år 2001, där 100 kommuner i Sverige undersöktes utifrån organisering av socialarbete. Studien visar att de uppgifterna som är mest förekommande för en mottagningshandläggare är att göra en förhandsbedömning av huruvida den hjälpsökande kan ha rätt till ekonomiskt bistånd. Följaktligen är det vanligt förekommande att mottagningshandläggaren ger den hjälpsökande information om alternativa möjliga hjälpformer som denne kan ha rätt till samt hänvisa dem dit. Även bokning av personliga besök är en vanligt förekommande arbetsuppgift hos mottagningshandläggare. Minas (2008) menar att många hjälpsökande kommer i kontakt med mottagningen för att under den preliminära behovsprövningen bedömas inte kunna ha rätt till försörjningsstöd, och uteblir då från att göra en formell ansökan. Klienter som efter kontakt med mottagningshandläggaren väljer att ansöka om ekonomiskt bistånd bokas då in hos en socialsekreterare för nybesök och en officiell utredning påbörjas. Minas (2008) betonar att rättighet till att ansöka finns oavsett mottagningshandläggarens bedömning, då denna är informell och mynnar inte ut i beslut. Däremot leder denna bedömning till att många hjälpsökande inte gör en formell ansökan och blir därmed inte aktuella hos socialtjänsten. Vidare belyser Minas (2008) att ansökningsprocessen med tillhörande preliminär behovsprövning för ekonomiskt bistånd är unik i det svenska välfärdssystemet.

Billquist (1999) belyser i sin avhandling ”Rummet, mötet och ritualerna – en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet” befintligheten av en föreställning kring att det finns värdiga och ovärdiga hjälpsökande, där de värdiga sådana bedöms ha rätt till försörjningsstöd och de ovärdiga bedöms inte ha det. Billquist (1999) tar utgångspunkt i tre dimensioner för avgörande av vilka hjälpsökande som är värdiga. Dimensionerna innefattar *moral*, *resurs* och *marknad*. Begreppet moral handlar om att klienten ska påvisa en egen vilja till självförsörjning, att denne har uttömt alla sina möjligheter och har gjort sitt yttersta för att klara sig självständigt ekonomiskt. Begreppet resurs behandlar de möjligheter som klienten har till att försörja sig själv, exempelvis kan en sjukdom utvisa sig genom en brist på resurser till att arbeta och därmed en begränsning i inkomst. Ju mer resurser klienten bedöms ha, desto större vikt läggs på moral-dimensionen, då klienten anses ha resurserna och bör med bakgrund i en god moral återgå till självförsörjning. Begreppet marknad innefattar de möjligheter som finns i samhället för klienten till att vara självförsörjande. Exempelvis så är arbetsmarknaden är avgörande för huruvida en person har lättare eller svårare att hitta arbete och på så sätt bli självförsörjande. Marknaden är något som även tas hänsyn till i resurs-dimensionen, då brist på arbeten i samhället innebär lägre resurser för individen.

I en studie utförd av Hugo Stranz (2007), docent i socialt arbete vid Stockholms Universitet, studerades skillnaden i bedömningar av ekonomiskt bistånd över tid. Studien genomfördes mellan åren 2003-2004 och respondenterna bestod av socialsekreterare som fick sex vinjetter innefattande en bedömning av rätten till ekonomiskt bistånd, samt hur omfattande biståndet bör vara vid bifall. Stranz (2007) jämförde denna datainsamling med resultatet från en vinjettstudie utförd av Centrum för utvärdering av socialt arbete (CUS). CUS-studien genomfördes ungefär 10 år tidigare, och hade snarlika vinjetter som Stranz (2007). Resultatet av Stranz (2007) studie visar på en betydligt minskad generositet hos socialsekreterarna år 2003-2004. Studien visar på att dessa ställde högre krav på den hjälpsökande, gav fler avslag på vinjetterna i jämförelse med CUS-studien, samt att omfattningen av biståndet var betydligt lägre vid bifall. Stranz (2007) belyser påverkan som vissa åtskillnader i de jämförda studierna kan ha haft på resultatet, men menar att skillnaden på socialsekreterarnas generositet i respektive mättillfälle är så omfattande att utfallet i sig troligtvis inte blir påverkat. Vidare förklarar Stranz (2007) skillnaden i socialsekreterarnas bedömningar över tid som ett resultat av olika förändringar som skett mellan mättillfällena. Riksnormen implementerades exempelvis år 1998 för möjliggörandet av mer enhetliga biståndsbedömningar i landet, vilket för många kommuner innebar en återhållsamhet i bedömningarna och/eller besluten.

Welander, Astvik & Hellgren (2017) undersöker, i en delstudie genomförd i samarbete med Akademikerförbundet SSR samt Fackförbundet Vision, hur socialsekreterares psykiska hälsa och arbetstrivsel påverkas av det sociala arbetet som de utför. Resultatet visar att socialsekreterare upplever en hög arbetsbelastning, att de ställs inför motstridiga krav samt att de har lågt inflytande i organisationen. Den höga arbetsbelastningen förklaras av socialsekreterarna som att de har väldigt mycket arbete att utföra under kort tid. Med motstridiga krav menas i studien; kraven som ställs på den professionella upplevs strida mot de resurser som finns, mot den professionellas värderingar samt mot hur socialsekreteraren uppfattar att arbetsuppgiften bör utföras. Inflytandet i organisationen syftar på den påverkan som socialsekreteraren upplever att den har på utformningen av arbetsuppgifter samt på beslut gällande arbetet. Studiens resultat visar att socialsekreterarna, trots en upplevelse av att det finns mycket stöd att få hos kollegor i form av praktisk hjälp samt samtalsstöd, inte trivs i arbetet på grund av ovannämnda orsaker. Vidare undersöker Welander, Astvik & Hellgren (2017) hur dessa omständigheter påverkar socialsekreterarnas psykiska välbefinnande, med resultatet att kombinationen av dessa leder till stressrelaterad ohälsa och bristande möjlighet till återhämtning hos socialsekreterarna.

I en kvalitativ studie utförd av Coffey, Dugdill & Tattersall (2009) studerades arbetssituationen hos socialsekreterarna i England samt påverkan som de upplever att arbetet har på välbefinnandet. Majoriteten av respondenterna upplevde, likt i föregående studie, att det förekommer hög arbetsbelastning, med begränsad tid som inte möjliggör ett noggrant utfört arbete. Till följd av detta upplevde socialsekreterarna en frustration i att hur mycket de än försökte utföra arbetet ordentligt så fanns det inte möjlighet till det, vilket resulterade i en arbetsrelaterad stress och sämre psykisk hälsa. En negativ påverkan på socialsekreterarnas välbefinnande kunde även upptäckas i den låga validering som socialsekreterarna upplevde att deras profession medförde. Låg validering innefattar att de inte

upplever sig sedda och uppskattade för sitt arbete, i form av exempelvis låg lön och mycket kritik från arbetsgivare (Coffey, Dugdill & Tattersall 2009).

Resultatet från Coffey, Dugdill & Tattersalls (2009) studie visar att även socialsekreterarna i England upplevde att de hade lågt inflytande i organisationen och att kommunikationen mellan socialsekreterarna och högre uppsatta positioner brast. Detta blev problematiskt då viktig information inte alltid nådde socialsekreterarna. Som ett resultat av detta hade de därmed inte möjlighet till att påverka arbetet. Följden av detta blir en stressfull situation i form av att inte veta vad som kommer att ske inom organisationen och med arbetets utformning i praktiken.

Teori

I detta kapitel ska en beskrivning av de teoriramverk som har valts till denna studie presenteras. Följande teorier har valts till denna studie: coping-teorin samt begreppet resiliens. Resiliens handlar enligt McFadden (2020) om individens förmåga att klara av påfrestningar. Inom ramen för undersökningen av denna studie innefattar det en förståelse kring påverkan som klienternas reaktioner har på socialsekreterarna. Med utgångspunkt i begreppet resiliens kan resultatet av studiens andra frågeställning studeras och förstås. Coping-teorin handlar enligt Brattberg (2008) om hanteringen av stressfulla situationer, vilket utifrån den tredje frågeställningen för arbetet, om hur socialsekreterarna hanterar klienternas reaktioner, blev särskilt intressant att studera resultatet utifrån. Ingående beskrivning av de valda teorierna anges nedan.

Coping-teori

När människan ställs inför konflikter och olika typer av krav, såväl inre som yttre, uppstår en psykologisk stress, sättet som stressen hanteras på kallas för coping. En god coping-förmåga innebär således att personen i fråga besitter goda strategier att hantera stressen på, och kan hantera de psykiska påfrestningar som uppkommer utan att bli förtvivlad (Brattberg 2008). De psykiska påfrestningarna kan förekomma i stor variation, hur påfrestande en situation är beror på individen som utsätts för denna och hur individen upplever den. Coping sker genom att personen hanterar och påverkar de inre och yttre kraven i en situation. De yttre kraven hanteras genom att man påverkar, förändrar eller anpassar sin omgivning, och de inre kraven hanteras genom att påverka, förändra eller anpassa sättet att se på situationen, utan att förändra situationen i sig (Brattberg s 33 2008).

Coping-resurser

Människor har olika coping-resurser att behjälpa sig med under konflikter, vilka påverkar personens coping-förmåga. Coping-resurser är enligt Brattberg (2008) de individuella resurser som varje individ besitter, och grundar sig i varje enskild persons sätt att tänka; god självkänsla är exempelvis en resurs för coping då personen kan se på situationen ur en hoppfull synvinkel och därmed har en större problemlösningsförmåga. En person med låg självkänsla kan däremot ifrågasätta sig själv vid konflikter och därmed bli mer känslomässigt påverkad, vilket försämrar coping-förmågan. Coping-resurser består av inre och yttre sådana. Självkänsla, självtillit och förmåga att se hopp är exempel på inre resurser, medan socialt nätverk, materiella tillgångar och ekonomi är exempel på yttre resurser (Brattberg s. 38 2008).

Coping-resurserna en person besitter kan därmed skiljas åt när det gäller personliga respektive arbetsrelaterade konflikter. En person med hög självkänsla kan fortfarande vara osäker på genomförandet av sina arbetsuppgifter och ha låg tillit till sig själv gällande detta område, vilket påverkar de inre coping-resurserna i arbetet (Brattberg 2008). De yttre coping-resurserna beror på miljön personen befinner sig i, och styrs därmed mycket av arbetsmiljön när konflikterna som ska copeas med är arbetsrelaterade. För att ha goda yttre coping-resurser på arbetsplatsen ska denna exempelvis erbjuda en öppen och god arbetsmiljö där personalen känner sig trygg i att be om hjälp och stöd. Ytterligare ett exempel som kan öka coping-resurserna på arbetsplatsen är att denna erbjuder flexibilitet i

att varje anställd kan planera när arbetsuppgifterna ska utföras, på så sätt kan personen styra själv hur den ska lägga upp sin dag beroende på coping-resursernas dagsform (se Angelöv 2003).

En viktig aspekt för förståelsen av socialsekreterares inre coping-resurser är hur mycket tillit personen har till sig själv kontra är gränslös och försöker göra nöjda personer omkring sig. Personer som tenderar att känna sig otillräckliga och saknar tillit till sig själv söker gärna bekräftelse hos andra och gör sitt yttersta för att dessa ska bli nöjda (Brattberg 2008). Inom arbetet innebär det för socialsekreterare att klienter försöker göras nöjda, vilket vid avslagsbeslut blir nästintill omöjligt. När bekräftelsen som behövs inte kan fås stärks otillräcklighetskänslorna hos individen, som förlorar kontroll över sig själv och styrs av andra personers åsikter i stället (se Brattberg 2008).

Coping-processen

Coping-resurser är en person besitter förändras över tid. Genom att personen gör ändringar kontinuerligt uppnår personen en ändring i sig själv också. Ändringarna som syftas på här är de som genomförs vid användning av coping. Genom att copea med olika situationer utvecklar individen en förståelse av sin copingförmåga och kan därmed använda sig av *förebyggande coping*. En coping-process behöver därmed nödvändigtvis inte börja när en påfrestande konflikt har uppstått, utan kan starta tidigare med preventionsändamål (Brattberg 2008).

Coping-strategier

Coping-strategier är de strategier och tillvägagångssätt som varje individ använder för att kunna hantera den situation som den ställs inför. Varje individ kan därmed välja att copea med sin situation genom olika strategier, vilka fungerar varierande bra i olika situationer. Det finns nämligen ingen coping-strategi som fungerar bra i alla sammanhang, och vissa kan fungera på kort sikt men innebära problematik på längre sikt. Coping-strategier kan även användas i kombination med varandra beroende på situation och delas upp i tre kategorier: *problemfokuserad coping*, *känslfokuserad coping* samt *undvikande strategier* (Brattberg 2008).

Problemfokuserad coping innebär att individen försöker lösa de yttre problemen som finns för att kunna nå fram till ett konkret mål. Detta görs genom att individen agerar strategiskt för att förändra och reducera de yttre kraven som omgivningar har. Dessa strategier är problemlösningsfokuserade och innefattar en rad strategier däribland insamling av information, planering, beslutsfattande och konfliktlösning. Känslfokuserad coping handlar om att hantera situationen genom att förändra de inre kraven, nämligen individens egna känslor och tankar. Dessa strategier kan exempelvis vara att personen söker socialt stöd, ändrar sitt sätt att se på situationen eller accepterar situationen som den är och gå vidare. Vid otillräcklighetskänslor och ständig sökande av nöjdhet hos klienter kan en känslfokuserad coping bestå av att dra gränser och på så sätt ta kontroll över sig själv. Undvikande strategier innebär att individen hanterar problemet genom att känslomässigt och/eller fysiskt distansera sig från det. Dessa strategier innefattar exempelvis förnekande och flykt, och är särskilt användbara i okontrollerbara situationer. Vanligt förekommande är att individen använder sig av undvikande strategier till en början, för att senare använda sig av problem- eller känslfokuserade strategier när den känner sig redo. Användning av en

undvikande strategi under en lång period leder långsiktigt till stress hos individen och bör därmed alltid kombineras med andra former av strategier för bästa möjliga hantering av situationen (Brattberg 2008).

Resiliens

Resiliens kan förklaras som den motståndskraft en person har och hur mycket påfrestningar en person klarar av och kan hantera. Begreppet handlar om den omfattning utmaningar och motgångar som en person klarar av att copea med utan att uppleva det som ohanterbart. Detta kräver att individen kan anta ett mer logiskt perspektiv i påfrestningar, för att inte bli känslomässigt påverkad i en stor omfattning. Det finns en rådande diskussion kring begreppets definition samt en oenighet kring innebörden av begreppet. McFadden (2020) berättar att forskare har olika åsikter gällande bland annat utvecklingen av resiliens hos en individ. Vissa forskare beskriver resiliens som en motståndskraft som man föds med och som en del av individens personlighet. Andra forskare anser däremot att resiliens snarare är en process och något som kan utvecklas under livets gång genom erfarenhet. Vidare berättar McFadden (2020) att det finns skillnader gällande åsikter kring vad hög resiliens innebär för individen, vissa menar att hög resiliens är en skyddsfaktor vid stresshantering medan andra påpekar att detta inte är något som kan antas, och att det som kan vara en skyddsfaktor för en individ inte nödvändigtvis behöver vara det för en annan individ. Resiliensen hos en individ kan även skilja sig beroende på situationen.

Forskare har även utvecklat en dimension inom resiliens som baseras på relationer, och utmynnar från *relational-cultural* teorin. Teorin menar att all psykologisk utveckling är relationsbaserad, och att den ömsesidiga anknytningen i en relation möjliggör utveckling av känslor om egenmakt och säkerhet inom individen, vilket i sin tur leder till högre motståndskraft hos denne. God relation med chefer och kollegor har därmed visat sig vara bidragande för en hög resiliens i arbetsrelaterade situationer. Bekräftelse från dessa personer har visat sig ha en påverkan på individens motståndskraft i arbetsrelaterade stressfaktorer (McFadden 2020).

Metod

Metodval

För att undersöka syftet med studien samt besvara frågeställningarna valdes en kvalitativ ansats i studien. Den kvalitativa ansatsen möjliggör skapandet av förståelse för socialsekreterarnas upplevelser. Ett induktivt perspektiv har använts i studien, där datan som har insamlats har satt grunden för vilken teori som kommer att användas i studien (se Bryman 2018). Studiens empiri har insamlats genom individuella semistrukturerade intervjuer som sedan har transkriberats och presenteras i utvalda citat under resultat-kapitlet.

Urval

Urvalet i denna studie består av fyra respondenter. Inledningsvis var ambitionen att använda sig av kontexturval i studien, och att använda sig av respondenter från olika stadsdelar i Malmö Stad (se Bryman 2018). Efter att ha haft kontakt med två av fem av enheter konstaterades det att det skulle vara tidskrävande att kontakta samt få frivilliga respondenter i förhållande till studiens tidsbegränsning; möjligtvis med anledning av "Gate-keepers" (se Aspers 2011) på enheterna, vilket kunde ha inneburit en längre process i uppsökandet av informanter. Dessutom fanns det en risk att inga respondenter skulle kunna hittas. Med grund i den korta tidsaspekten som studien innefattade gjordes en avvägning att ändra urvalsmetoden. Bekvämlighetsurvalet togs till hand, vilket innebär att urvalet består av respondenter som är lättillgängliga för forskaren, vilket gör denna urvalsmetod tidseffektiv (se Bryman 2018). Kontakt togs med socionomklassen som författaren studerade i, där respondenter med erfarenhet inom ekonomiskt bistånd söktes. Trots ändringen av urvalsmetod ansågs det intressant att en del av urvalet skulle bestå av respondenter med mindre omfattande erfarenhet, då dessa skulle kunna ha en annan upplevelse kring ämnet än de som har arbetat med det en längre tid.

Urvalet bestod av tre respondenter som arbetar inom olika enheter för ekonomiskt bistånd i Malmö stad, och en av respondenterna som arbetade inom ekonomiskt bistånd i en annan mindre kommun i Skåne. Som tidigare nämnt har respondenterna olika omfattande erfarenheter vilket kan vara intressant att ha med sig under resultatredovisningen, därmed presenteras intervjupersonernas erfarenhetsomfattning nedan:

Nina: Arbetar inom en av Malmö Stads områden. Denna har haft fem månaders praktik samt ca ett års fulltidsarbete.

Maja: Arbetar inom en av Malmö Stads områden. Denna har haft fem månaders praktik samt cirka två års fulltidsarbete.

Arvid: Arbetade inom en mindre kommun i Skåne. Denna har haft fem månaders praktik samt tre månaders fulltidsarbete.

Helena: Arbetar inom en av Malmö Stads områden. Denna har haft fem månaders praktik samt tre månaders fulltidsarbete.

Förförståelse

Personligen har jag aldrig varit i kontakt med en enhet för ekonomiskt bistånd innan denna studie, och all min förförståelse består av andra människors uttalande. Min förförståelse består delvis av det teoretiska jag har lärt mig på min socionom utbildning vid Göteborgs Universitet samt Malmö Universitet, men präglas mer av berättelser från bekanta och media. Det har för mig blivit känt att socionomer som arbetar inom ekonomiskt bistånd tilldelas låg status av andra socionomer. Under min praktik har socionomer uttryckt sig motvilliga att arbeta inom yrket, likaså många av mina klasskamrater vid universitetet, vilket många gånger har uttryckts bero på att yrket inte är uppskattat av klienterna i samma mån som andra socionomyrken. Den låga status tilldelas enligt inte endast av socionomer, utan av många andra i samhället. Samtidigt har jag upplevt att de bekanta jag har som är socialsekreterare och arbetar inom yrket uttrycker en uppskattning av och nöjdhet med sitt arbete. Den något orediga förförståelsen jag hade i ämnet väckte ett intresse hos mig att undersöka socialsekreterarnas upplevelser. Min förförståelse har i studien försökts inte påverka resultatet, och ett öppet förhållningssätt har försökt bibehållas genom att exempelvis använda en induktiv ansats.

Genomförande och bearbetning av intervjuer

Informationsbrev (se bilaga 1) skickades inledningsvis till samtliga respondenter via e-post. Vid mötet för intervjun har information getts muntligt för att säkerställa att respondenterna var välinformerade. Följaktligen fick respondenterna samtyckesblankett (se bilaga 2) att skriva på. Intervjuerna har genomförts individuell, med en varaktighet på cirka en timme. Intervjuguide (se bilaga 3) har använts för att säkerställa insamling av empiri kring alla studiens område. Utrymme för individuellt anpassade frågor utifrån respondenternas svar har lämnats i intervjuguiden. Intervjuerna ägde rum på respondenternas arbetsplats, vilket av författaren ansågs vara en neutral miljö för respondenterna och kunna möjliggöra naturliga svar. När studien väl var genomförd kom författaren till insikt om att arbetsplatsen inte nödvändigtvis leder till naturliga svar, eftersom respondenterna kan känna lojalitet till arbetsgivaren och arbetsplatsen, och därmed vara svårare att uttrycka sig negativt om dessa på arbetet. Intervjuerna spelades in och små anteckningar fördes under intervjuns gång. Efter intervjuerna gjordes en genomgång av anteckningar för att eventuellt lägga till någon viktig reflektion. Slutligen gjordes en transkribering av de inspelade intervjuerna.

Analysmetod

Empirin har analyserats genom en tematisk analys. Materialet lästes igenom noggrant två gånger inledningsvis för att sedan kodus med en öppen kodning (se Rennstam & Wästerfors 2015). Detta innebär att olika delar av materialet rubricerades med ett eller flera sammanfattande stödord, vilka möjliggjorde en överskådlighet över materialet för forskaren. På så sätt säkerställs forskaren att ingen relevant empiri missas i processen. Stödord som var kopplade till varandra sammanvävdes och en indelning i olika teman skapades. Allt material delades in i respektive tillhörande tema, för att sedan reduceras kategoriskt, vilket innebär att empirin som behandlade de teman som inte var av intresse för studien togs bort (Rennstam & Wästerfors 2015). Efter reduktionen gjordes en genomgång av varje tema för sig, för att hitta eventuella liknelser i respondenternas svar. För att i

materialet skilja respondenterna åt färgmarkerades respektives uttalanden i en egen tilldelad färg, vilket är menat att underlätta för författaren att kunna överblicka materialet och hitta liknelser i respondenternas svar. Färgkodningen var även ämnad att underlätta för författaren att säkerställa att samtliga respondenter representerades i en någorlunda jämn nivå. Respektive teman analyserades sedan var för sig för att kunna identifiera möjliga delteman, och reducerades sedan ytterligare en gång.

En induktiv ansats har eftersträvat i studien, vilket innebär att det insamlade materialet har fått sätta grunden för vilka teorier som ska användas i studien (Rennstam & Wästerfors 2015). Den induktiva ansatsen används i mening av att möjliggöra för författaren att bibehålla öppenhet i analysprocessen, och minimera risken för styrning i studien.

Avgränsning

Omfattningen av studiens urval, som består av fyra respondenter, beror på tidsramen som studien innefattade samt antalet författare. Inledningsvis var studien menad att avgränsas till Malmö Stad, men efter tidigare nämnd insikt i att det skulle vara svårt att genomföra beslutades att avgränsningen skulle innefatta tre av fem stadsdelar i Malmö Stad samt sträcka sig till en mindre kommun i Skåne.

En avgränsning i det presenterade materialet som analyseras har gjorts i studien. Utifrån att första frågeställningen berör respondenternas upplevelser av hur andra personer reagerar uppfattades detta resultat inte lägga grund för möjlig analys av författaren. Med detta till grund består tema (1) i resultat- och analyskapitlet av mestadels resultat, och analys i temat har gjorts sparsamt.

Socialsekreterarna vars upplevelser studien undersöker har avgränsats till de som arbetar inom ekonomiskt bistånd, närmare bestämt vid försörjningsstödsärenden. Detta för att försörjningsstöd är den formen av ekonomiskt bistånd som ansöks om vid behov av hjälp att försörja sig själv och sitt hushåll vilket ansågs vara mest relevant utifrån ovan beskrivet.

Avslag kan inom ekonomiskt bistånd ges på del av ansökan, vilket innebär att en specifik del i ansökan bedöms vara över en skälig levnadsnivå, dessa gäller priser på exempelvis hyror, som hamnar utanför riksnormen och bedöms individuellt. I denna studie undersöks endast avslag på hela ansökan, då avslag på delansökan innebär att socialsekreterare beviljar ansökan till den grad som det bedöms vara rimligt.

Etiska överväganden

En etisk övervägning som har gjorts i studien är huruvida sjukskrivna socialsekreterare bör tas kontakt med för intervju eftersom dessa, i de fall de är sjukskrivna på grund av arbetsrelaterad psykisk ohälsa eller utbrändhet, antas kunna ha värdefulla utsagor att dela med sig av inom det undersökta ämnet. Kontakt med dem ansågs dock vara oetiskt eftersom de befinner sig i en situation

som kan vara påfrestande att tala om under sjukskrivningens tid samt kräver distans till arbetet.

Forskning ska enligt Vetenskapsrådet (2002) bedrivas i beaktande av individsskyddskravet som respondenterna besitter. Individsskyddskravet innebär att respondenterna har rätt till skydd i form av tystnadsplikt, skydd mot ”psykisk eller fysisk skada, förödmjukelse eller kränkning” (Vetenskapsrådet 2020, s. 5). Individsskyddskravet konkretiseras genom informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet vilka förklaras nedan:

Informationskravet innefattar forskarens krav att informera respondenterna om studiens syfte före deltagande, samt att dessa informeras om rättigheterna som de besitter; information om frivillighet i medverkan ska ges till respondenterna, det ska inte förekomma något tvång och respondenterna ska när som helst kunna avbryta medverkan. Respondenterna ska även informeras om hur inhämtningen av data ska gå till samt under vilka villkor detta ska ske (Vetenskapsrådet 2002). I enlighet med detta skickades före intervjutillfällena ett informationsbrev ut med information om forskningsändamålet, om rättigheterna som respondenterna besitter samt om insamlingsprocessen och hanteringen av materialet (se bilaga 1). I det utdelade informationsbrevet belystes även möjligheten till att formuleringen av syftet och frågeställningen kan ändras under studiens gång, men att huvudsyftet med studien förblir detsamma. Vid mötena för intervjuerna har informationen som informationsbrevet innehållit även återgetts muntligt innan intervjun har inletts.

Samtyckeskravet innebär att forskare inhämtar samtycke från deltagarna i studien för att påvisa att dessa själva väljer att medverka. Samtycke skrivs på men kan alltid tas tillbaka under studiens gång (Vetenskapsrådet 2002). Samtyckeskravet har i denna studie tagits hänsyn till genom att vid respektive möte för intervju dela ut en samtyckesblankett (se bilaga 2). Efter att samtyckesblanketten har skrivits på av respondenten har intervjun genomförts. Information kring rätten att ta tillbaka sitt samtycke under studiens gång har angivits i tidigare nämnt informationsbrev.

Konfidentialitetskravet berör frågan kring respondenternas rätt att vara oidentifierbara, och att ingen eventuellt känslig uppgift röjs (Vetenskapsrådet 2002). Konfidentialitetskravet har i denna studie tagits i beaktande genom att anonymisera respondenterna, och i stället namnge dem med fingerade namn. De fingerade namnen har valts slumpmässigt och representerar inte respondenternas könstillhörighet. Den mindre kommun i Skåne där en av respondenterna arbetar namnges inte i studien för att säkerställa att denne förblir oidentifierbar.

Nyttjandekravet innebär att insamlade uppgifter från respondenterna bara får användas för forskningsändamål (Vetenskapsrådet 2020). Denna studie har och kommer endast att användas som forsknings- och lärandemål inom utbildning på universitet.

Metoddiskussion

Trovärdigheten i en studie kan bedömas utifrån begreppen validitet och reliabilitet. Validitet handlar om att studien faktiskt undersöker det som den är avsedd att undersöka, och att undersökningsmetoden är passande för ändamålet

(Jacobsen 2012). En kvalitativ metod har använts för att besvara frågeställningarna i studien, vilket av författare ansågs vara en lämplig metod för att möjliggöra förståelse av respondenternas upplevelser. Användning av intervjuguide i studien är ämnad att tillförsäkra författaren att relevant material insamlas och att studiens syfte besvaras.

Reliabilitet handlar om att tillförlitligheten i studien. Om studien har blivit påverkad av externa faktorer, exempelvis att respondenterna har varit styrda i sitt svar, värderas studien ha låg reliabilitet (2012). Individuella intervjuer är i denna studie menade att minska externa effekter på respondenterna. Som tidigare nämnt kan en diskussion föras kring tillförlitligheten hos respondenternas svar utifrån den miljö som intervjuerna har ägt rum på. Viss styrning av respondenternas svar kan förväntas förekomma utifrån lojalitet mot sin arbetsplats, eftersom intervjuerna skedde på respondenternas arbetsplatser.

Resultat och analys

Med utgångspunkt i coping-teorin samt i begreppet resiliens följer nedan en presentation av resultatet i denna studie samt analys. För att underlätta läsningen och läsarens möjlighet att orientera sig i detta kapitel har resultatet delats in i tre teman, en för respektive frågeställning. De valda teman benämns enligt följande i resultatet: **(1)** socialsekreterarnas upplevda reaktioner från klienter, **(2)** påverkan på socialsekreterarna, **(3)** strategier för hantering. Dessa teman delas sedan ytterligare in i relevanta delteman. Merparten av deltema **(1)** kommer inte att innehålla någon analys och presenterar endast det resultatet som har framkommit i förhållande till frågeställning nummer ett, vilket lägger grunden till resultat och analys för tema **(2)** och **(3)**.

Socialsekreterarnas upplevda reaktioner från klienter

Ilskna reaktioner

Arga reaktioner från klienterna vid avslagsbeslut är enligt samtliga respondenter vanligt förekommande. Oftast sker dessa i telefonsamtal, i samband med att socialsekreteraren meddelar avslagsbeslutet eller att klienterna ringer socialsekreterarna efter att ha läst avslagsbeslutet via brev eller e-tjänsten. Nedan beskriver Maja hur dessa samtal kan se ut:

De brukar bli väldigt upprörda och det brukar oftast vara att de försöker påverka beslutet till deras fördel väldigt mycket liksom så, [...] men att de liksom berättar om hur... vilken skit man har satt dem i typ hur man har förstört för deras liv och att man kanske är typ det ena eller det andra, och att ja... ibland kan det vara själsord och så där.

-Maja

Ilskan från klienterna beskriver Nina inte bara uttrycker sig under telefonsamtal, utan även via sms:

Många skickar också så här sms och skriver så här ”ni är helt inkompetenta, och jävla...”. asså de skriker väldigt mycket, asså det kan vara hotfulla saker, både genom telefon och sms, [...]

-Nina

Oväntade besök i receptionen från arga klienter är enligt respondenterna också förekommande. Två av respondenterna har varit med om denna situation med egna klienter, men samtliga respondenter har upplevt en ilsken klient som har dykt upp i receptionen och uppträtt mer eller mindre hotfull. Nedan berättar Helena om en sådan händelse:

[...] men sen har det också hänt att de kommer in till receptionen. Det har inte hänt mig dock, men det händer att dom kommer in och är aggressiva. Det var någon [...] som välte krukor och sånt, och det var för att han fick ett avslagsbeslut.

-Helena

Två av respondenterna upplever att klienternas reaktioner även påverkas av klientens varaktighet inom avdelningen, nämligen beroende på om de är ny-ansökande respektive löpande klienter. Nina upplever att ny-ansökande har ofta starkare reaktioner och känner sig mer hopplösa vid avslag jämfört med löpande klienter:

[...] de som har en löpande insats här, eftersom de vet hur ekonomiskt bistånd fungerar så vet de om vad det är de ska ha gjort och har de inte gjort det, [...] och att de kan eventuellt bli berättigade igen, de är liksom medvetna om att de kan eventuellt ansöka om nöd till livsmedel [...] de kan överklaga, asså de vet liksom hur det funkar att vara på ekonomiskt bistånd medans folk som kommer hit på utredningar de har liksom oftast [...] ingen aning, vet inte hur systemet fungerar [...] för de som inte är löpande, de vet ju inte om de någonsin... asså för de är det ”nu har jag vänt mig till socialtjänsten, har inte fått pengar, nu är deras liv över”

-Nina

Majas upplevelse gällande detta överensstämmer med Ninas, men menar att det också kan vara motsatsen, nämligen att klienter på löpande reagerar starkare än ny-ansökande med grund i att dessa har skapat en relation till socialsekreterare vilket medför förväntningar gentemot socialsekreteraren:

[...] på löpande så känns det som att det blir lite starkare reaktioner just för att man också har hunnit utveckla en relation med dem och att de då kanske inte tror att jag skulle kunna ge dem ett avslag, medans på nybesök så blir det mer... asså lite mer personligt för man känner inte dem så bra men ibland så har det ju hänt att vissa nybesök liksom... asså blir helt galna, för att de är ju inte införstådda med våra regler så grundligt som de på löpande är så det kan vara liksom både och.

-Maja

Svaga reaktioner

Samtliga respondenter betonar att det inte alltid uppstår negativa reaktioner på en nivå som är ohanterbar. Nedan berättar Nina om hennes upplevelse av hur ofta detta sker, och när:

Hade det hänt ofta eller hela tiden så hade jag nog inte velat jobba här, för det kan bli väldigt tungt men jag tycker inte att det händer så ofta, [...] det är mest i så fall i de känsliga fallen och eventuellt i vissa utredningar och så. Men jag hade inte sagt att det händer ofta.

-Nina

I citatet ovan berättar Nina att hon inte hade velat jobba kvar på arbetsplatsen om klienterna hade varit aggressiva i sina reaktioner i en större omfattning än vad respondenten upplever att klienterna är. Detta på grund av att påfrestningarna då hade blivit för stora för respondenten att kunna hantera, vilket utifrån begreppet resiliens kan förstås som att respondenten har resiliens att hantera påfrestningen av aggressiva klienter i den omfattning som föreligger, men att respondenten

förstår att resiliensen som hon besitter inte hade räckt till för att kunna hantera påfrestningen i en större omfattning (McFadden 2020). Arvid och Helena berättar att de aldrig har varit med om personliga påhopp av klienter:

Det har aldrig hänt att ”okej, det här var riktat mot mig som person”, asså att jag kände att det var personligt.

-Helena

I citatet berättar Helena att hon aldrig har känt att en klient har uttryckt något ilsket riktat mot henne personligen. Att i konflikter inte ta saker personligt kan tolkas som att respondenten har goda coping-resurser, i form av självsäkerhet, vilket innebär att hon inte tar det personligt när klienterna reagerar ilsket (Brattberg 2008). Det kan även förstås att personen har en så hög resiliens att hon klarar av påfrestningar på arbetet i form av ilskna reaktioner från klienter utan att uppleva det som en ohanterbar situation. Utifrån begreppet resiliens kan det, liksom coping-teorin, också argumenteras för att personen har en hög sådan på grund av självsäkerhet. Denna kan vara en del av den medfödda personligheten, eller ett resultat av upplevda erfarenheter i livet, vilket det som tidigare nämnt råder olika åsikter kring enligt McFadden (2020). Om arbetsplatsen och arbetsmiljön upplevs vara god av personen kan det också förstås att den är bidragande till respondentens hantering av situationen, då en god arbetsmiljö stärker både individens coping-resurser samt resiliens i arbetet enligt Brattberg (2008) samt McFadden (2020).

Påverkan på socialsekreterarna

Minskad påverkan

Påverkan som klienternas negativa reaktioner har haft på respondenterna menar tre av dem har avtagit ju fler sådana samtal de har haft.

[...] det är liksom så vanligt förekommande så man har liksom vant sig efter ett tag, [...]

-Maja

I citatet blir det tydligt att respondenten upplever att situationer där klienter agerar ilsket inte påverkar henne i den utsträckning som det gjorde tidigare. Både Nina, Maja och Arvid menar att de har ”vant sig” efter att återkommande ha fått uppleva dessa situationer i arbetet. Här blir det tydligt hur de ovannämnda respondenternas resiliens har ökat under arbetets gång, de har nämligen genomgått en process i utvecklingen av högre resiliens genom återkommande erfarenhet av dessa situationer (McFadden 2020). Motståndskraften som de har byggt upp innebär att de idag inte längre blir känslomässigt påverkade på av ilskna klienter på samma sätt som förr. Helena menar däremot att hon aldrig har blivit särskilt påverkad av ilskna klienter, och verkar ha haft en hög resiliens i arbetet från början:

Ingenting i livet är rättvist har jag lärt mig. Jag förstår att dom är upprörda men samtidigt så brukar majoriteten av tiden så får inte en människa avslag om det inte finns grund för det. Och de flesta människorna kan klara sig och de flesta människorna kan få ett annat typ

av stöd tex bostadsbidrag. Jag håller fast vid det här typ att människan oavsett vad kommer kunna klara sig [...] det är inte liv och död i detta beslut.

-Helena

I ovan citat uttrycker Helena en förmåga att se på situationer ur ett logiskt perspektiv snarare än ett emotionellt perspektiv vilket tyder på en hög resiliens hos individen. Som tidigare nämnt kan uppkomsten av den höga resiliensen enligt McFadden (2020) förklaras bero på olika orsaker av olika forskare. Arbetsmiljön kan också ha haft en god påverkan på resiliensen hos denna individ. Här kan det diskuteras huruvida personen har en medfödd hög resiliens och att hon därför har enklare att hantera denna påfrestning från början. Eftersom respondenten säger ”ingenting i livet är rättvist har jag lärt mig” kan det förstås att hon, innan detta yrke, har varit med om erfarenheter som har stärkt hennes resiliens. Detta då en individs motståndskraft kan skifta i olika situationer och att det inte alltid kan antas att en hög resiliens i livet generellt även innebär en hög resiliens i arbetsrelaterade situationer. Om arbetsmiljön upplevs av personen vara god, kan det som tidigare nämnt, ha en påverkan på individens självkänsla och därmed bidra till hög resiliens (McFadden 2020). Respondenten kan antas även ha tillit till sig själv i arbetet, då hon menar att majoriteten av avslagsbesluten är befogade. Denna tillit och självkänsla är även enligt coping-teorin en god inre resurs för hantering av stressfyllda situationer (Brattberg 2008). Vidare berättar Helena om hur hon hanterar situationer med arga klienter:

Jag låter dem typ prata ut ilskan, för att asså med tanke på att jag vet att de inte är sura på mig så tar jag inte åt mig, för att typ ”jag förstår att du är sur, jag förstår att det här påverkar dig negativt, så snacka ut, asså jag blir inte ledsen för att du skriker på mig”

-Helena

Ovan citat stärker förståelsen av att Helena är en person med hög resiliens i arbetsrelaterade konflikter. Helena berättar att hon låter ilska klienter ta ut sin ilska i telefonsamtalen, och att hon inte blir känslomässigt påverkad av detta. Eftersom respondenten kan se påfrestande situationer ur ett logiskt perspektiv kan hon förstå att klienternas reaktioner beror på en frustration över situationen snarare än en ilska mot respondenten. Att Helena klarar av att lyssna på klienternas reaktioner utan att bli berörd visar på hög resiliens (McFadden 2020). Utifrån coping-teorin kan Helena förstås ha starka inre coping-resurser i form av hög självkänsla, eftersom hon inte uttrycker några känslor av otillräcklighet och vilja att göra alla klienter nöjda.

Påverkan vid yrkets tidiga skeden

Nina, Maja och Arvid upplevelse av att arga klienter påverkade dem i början beskrivs av samtliga bero delvis på en känsla av otillräcklighet. Nedan följer Ninas berättelse om hennes upplevelse:

[...] jag hade det jättetufft i början. Och man är liksom inte van, asså det är klart jag tror att många som går in i socionomutbildningen har en bild

av vad de vill göra, och så finns det en tuff verklighet av att vara socionom inom vissa yrken och att jobba i myndighet tycker jag är tufft, du fattar ju beslut som ibland, du håller ju inte med i allting, men inte för att... asså så här... inte för att det är fel ur ett rättsperspektiv men det kan vara tufft för dig som beslutsfattare att göra...

-Nina

Ovan uttrycker Nina en känsla av otillräcklighet i förhållande till situationer där klienter agerar ilsket. Hon menar att vissa beslut var svåra att stå bakom utifrån personliga värderingar och att hon upplevde att detta var tufft, vilket Welander, Astvik & Hellgrens (2017) poängterar är vanligt förekommande hos socialsekreterare. Det faktum att hon idag inte upplever detta som lika tufft kan som tidigare påpekat beskrivas bero på en utveckling av resiliens i form av erfarenhet genom upprepade likartade situationer i arbetet (Brattberg 2008). Resiliensen kan även ha stärkts av arbetsmiljön som hon erbjuds om denna är god. Uttrycket om dessa situationer som ”jättetuffa” i början tyder på en känsla av ohanterbarhet inför situationerna, och personen kan antas ha använt sig av känslufokuserad coping genom att ändra sin inställning respektive acceptera situationerna för vad de är. Ytterligare en känslufokuserad coping som hon kan ha använt sig av är att söka stöd hos kollegor, vilket likt resiliens utvecklingen, kräver en god arbetsmiljö. Om denna arbetsmiljö finns innebär det att personens yttre coping-resurser såväl som resiliens i arbetet utvecklas till det positiva och att personen klarar av och kan hantera dessa situationer (Brattberg 2008). Maja berättar att hon i början engagerade sig mer i telefonsamtal med arga klienter i mån om att säkerställa att informationen hade kommit fram rätt. Hon berättar vidare att detta möjliggjorde för klienterna att ta över samtalet och vara fortsatt aggressiva per telefon. Nedan berättar Maja om hur detta påverkade henne:

[...] och man kan typ också bli asså empatitrött efter ett tag för att asså det tar väldigt mycket emotionellt på att typ så här räcka ut till alla och vara alla till lags, så... [...] efter ett tag så har det liksom... när det har blivit för mycket för mig och det känns liksom som att alla klienter liksom drar i mig så har man typ asså blivit rätt trött på det och... och det har liksom varit tillräckligt för att jag liksom ska kunna säga ifrån [...]

-Maja

I citatet uttrycks en tydlig känsla av att inte räcka till och kan kopplas till Brattbergs (2008) resonemang kring otillräcklighetskänslor vid avsaknad av gränser. Utifrån Majas berättelse kan det förstås att hon har känt sig styrd av klienterna och deras reaktioner, och att detta har påverkat henne negativt psykiskt. Hon berättar att hon efter ett tag insåg att det inte var hanterbart, och bestämde sig då för att ändra på situationen. En känslufokuserad coping verkar ha förekommit, i form av att ta kontroll över sig själv och inte längre låta klienter styra henne känslomässigt. Utöver en känsla av otillräcklighet berättar Nina och Maja att arga klienter påverkade deras självkänsla.

Det är det också, det handlar om att inte gå in i det för mycket, ” det här beslutet har jag fattat, jag förstår att du är missnöjd, det här är dina rättigheter, det här är vad du kan göra, jag har inget mer att bidra med” för att jag ska inte heller behöva lyssna på medan de skriker om hur dålig jag är eller att jag kommer göra så att de blir bostadslösa... asså såhär, det

slängs mycket på oss. [...] Jag tycker att det är viktigt att kunna avgränsa sig där, när det blir väldigt hotfullt eller taskigt...

-Nina

Ovan berättar Nina om hur hon har lärt sig att inte gå in för mycket i diskussionerna när hon anser att dessa inte leder till någonting utan i stället blir personliga. I detta fall kan en analys göras både utifrån problemfokuserad- och känslfokuserad coping. Den gräns som respondenten har satt när diskussionerna blir personliga kan tolkas som en problemfokuserad coping, eftersom hon tar ett beslut kring var gränsen går och agerar fysiskt genom att avbryta diskussionen. Vidare tyder denna form av insikt på att en form av känslfokuserad coping har förekommit, då en förändring i sitt tankesätt kring hur mycket hon ska stå ut med i dessa påfrestande situationer verkar ha skett. Ytterligare kan det diskuteras huruvida arbetsmiljön har haft någon påverkan på denna förändring, då bekräftelse från kollegor kan enligt Brattberg (2008) bidra till att individen utvecklar en känsla av egenmakt och självsäkerhet hos respondenten, och därmed ökat på coping-resurserna hon besitter i arbetet.

Strategier för hantering

Skicka brev

En gemensam strategi som respondenterna använder sig av för att minimera risken för arga reaktioner från klienter är att skicka beslutet via brev i stället för att meddela via telefonsamtal. Nedan beskriver Maja varför hon upplever att detta tillvägagångssätt är att föredra:

[...] jag får upplevelser att får de hem det per post så hinner de läsa beslutet i lugn och ro, och liksom hinner smälta i stället för att det här upprörda kommer fram i när de får höra det per telefon.

-Maja

I citatet kan detta tillvägagångssätt tolkas som en förebyggande coping, där problemfokuserad-strategi används, eftersom personen hanterar en möjlig konflikt genom att påverka de yttre kraven (McFadden 2020). Personen har nämligen lagt upp en plan för att nå ett mål, som här kan tänkas vara att inte få arga reaktioner, genom att fysiskt agera och förändra de yttre omständigheterna. Vanligt förekommande är att klienterna ringer socialsekreteraren efter att ha läst beslutet. Samtliga respondenter menar att klienterna i dessa fall är upprörda till en grad då det ändå går att föra en konversation med dem. Arvid betonar även att när beslut skickas via brev så kan klienten många gånger inte ringa socialsekreteraren på en gång vilket ger klienterna ytterligare tid att lugna ner sig:

[...] de får brevet så kanske de öppnar det efter jobbet typ så klockan 4-5 och då kan de inte ringa och bli arga, då får de liksom några timmar på sig att lugna sig och så ringer de dagen efter och då är de lugnare när man pratar med dem och då kan man förklara lite bättre.

-Arvid

Citatet ovan stärker tolkningen av tillvägagångssättet som en problemfokuserad strategi, eftersom Arvid uttrycker en välplanerad strategi för att påverka och minska omfattningen av eventuell ilska hos klienter vid samtal (Brattberg 2008). Arvid berättar att hans arbetsplats även har tagit fram ett arbetssätt vid avslagsbeslut som ska meddelas i fysiskt möte med klienten.

[...] när man skickade avslag per post så går det till personens folkbokföringsadress, och om personen då är typ hemlös [...] så kan man inte få tag på personen för att lämna avslaget så då satte vi ändå beslutet i ett kuvert, klistrade fast det och lämnade det på mötet, asså face to face, men vi bad dem att öppna det när de gått därifrån, för att de inte ska bli upprörda face to face [...]

-Arvid

Ytterligare ett arbetssätt där förebyggande coping används i form av problemfokuserad strategi används inför möjliga konflikter med klienter förklaras ovan av Arvid. Han har en plan och agerar strategiskt i framförandet av beslutet för att minimera risken av att få en impulsiv och okontrollerbar konflikt (Brattberg 2008).

Lägga på samtal

Samtliga respondenter har, som tidigare nämnt, betonat att ohanterbart arga klienter inte är en vardag för dem. Trots det är det en verklighet att dessa förekommer ibland, och även om respondenterna uttrycker det som ”ohanterbart” så finns det alltid en coping-strategi bakom svåra situationer som hjälper en att hantera dem (Brattberg 2008). Nedan berättar Nina om hur hon agerar när klienterna är ohanterbart ilska vid telefonsamtal:

[...] när de är på den nivån så går det inte att föra ett samtal, då blir det ”förlåt, jag kan inte prata med dig när du är så här, jag får lägga på”.

-Nina

Ninas agerande kan förstås som en undvikande copings-strategi, hon känner att hon inte kan hantera situationen och väljer att distansera sig från den. Som tidigare nämnt är denna form av coping-strategi vanligt förekommande vid okontrollerbara situationer enligt Brattberg (2008), vilket respondenterna upplever att dessa situationer är. Användning av undvikande strategier under en lång period innebär negativa effekter på individen enligt Brattberg (2008), men samtliga respondenter berättar att detta tillvägagångssätt endast används i de tillfällen då klienterna inte kan föra en konversation på grund av sin ilska. Samtliga menar att telefonkontakt sker igen när klienterna har lugnat ner sig och en konversation kan föras. Vidare kan en analys göras kring den undvikande strategin som respondenterna använder sig av som en del av problemfokuserad coping på lång sikt; genom att undvika de okontrollerbara diskussionerna tvingas klienterna att återkomma när de har lugnat ner sig. På så sätt har de yttre kraven i situationen förändrats genom planering och genom att socialsekreteraren tar beslutet att lägga på samtalet (Brattberg 2008). I samband med detta ämne berättar Helena nedanstående:

De flesta ringer mig ofta med en förbestämd mening, de ringer och är sura, det finns ingenting man kan göra för att de ska bli lugna egentligen [...]

-Helena

Utifrån citatet kan detta tillvägagångssätt snarare tolkas som en känslfokuserad coping, där respondenten accepterar situationen för vad den är och går vidare (Brattberg 2008). Eftersom hon förstår att och accepterar att hon inte kan förändra de yttre kraven i situationen så väljer hon i stället att lägga på samtalet för att möjliggöra för sig själv att gå vidare.

Planera

Samtliga respondenter är överens om vikten av planering i sitt arbete för att situationer där klienter är arga ska undvikas samt hanteras. Planeringen beskrivs kunna tas form på olika sätt, varav en är att så mycket som möjligt planera hur ett samtal ska se ut innan det äger rum:

[...] man måste verkligen planera allt liksom innan och skriva liksom i vilken ordning, hur man ska säga det, får man liksom den reaktionen måste man göra sig för att lugna ner personen, blir den jätteaggressiv så måste man avsluta samtalet och säga att man får ringa tillbaka senare, man får liksom planera utifrån vilken reaktion man tror att man kommer få typ.

-Arvid

Ovan beskriver Arvid att det för honom är viktigt att inför varje samtal om avslag planera hur informationen ska läggas fram till klienten för att minimera aggressiva reaktioner, samt planera hur eventuella reaktioner från klienten ska hanteras under samtalet. Detta kan utifrån coping-teorin förstås som förebyggande coping (Brattberg 2008), då han misstänker att en konflikt kan uppstå i samtalen påbörjar Arvid coping-processen innan samtalen äger rum. Genom att planera och förbereda sig för möjliga konfliktfyllda situationer kan Arvid även känna sig trygg i sig själv under samtalet, känna självförtroende och därmed öka sina coping-resurser att hantera eventuella negativa reaktioner. Nedan berättar Maja om hur hon förbereder sig inför ett avslagssamtal:

Asså jag tänker mest på att man ska vara inläst på beslutet och så att man liksom har koll på vilka grunder det är, så att man inte framstår som oprofessionell eller som att man själv inte har någon aning om vad man själv har formulerat i beslutet eller varför det blev ett avslag, så man då typ kan svara på konkreta frågor om klienten har frågor [...].

-Maja

Maja förklarar ovan att hon innan ett avslagssamtal förbereder sig genom att läsa in sig i ärendet och beslutet, på detta sätt upplever Maja, likt Arvid, att hon kan vara självsäker i framförandet av beslutet. Även Majas arbetssätt kan förstås som förebyggande coping inför eventuella konflikter med klienter. Genom att vara inläst i ärendet kan hon också känna en självsäkerhet och självförtroende under samtalet och kan därmed ha bättre förutsättningar att copea med eventuella ilska

reaktioner från klienterna. Samtliga respondenter berättar att deras yrke och arbetsplatser möjliggör för dem att självständigt planera hur dagarna ska se ut på jobbet. Nina berättar att hon är strategisk i planeringen:

[...] har jag fått något jättepositivt och jag vill leva mig in i det så tänker jag ”nu ska jag inte göra något negativt idag”, [...] man väljer ju själv vilka samtal man ringer, och du måste inte ringa alla samtal, så om man bara känner att ”nä, nu vill jag inte ha denna diskussionen” då har jag inte den diskussionen, man skickar liksom ett sms, man skickar ett brev, [...] men jag tror att det är viktigt att... [...] man ska arbeta på ett sätt där man inte bara tar det tuffa, man kan ta det bra också, jag ringer mina klienter fastän de har en bra planering ”hur går det?” ”jo har min praktik här” asså det är jättesköna samtal att ha också, bara att få höra att allt är som det ska.

-Nina

I citatet berättar Nina att hon ibland väljer att ha arbetsdagar där fokus läggs på positiva händelser hos klienter, och undviker avslagssamtal som potentiellt kan leda till en konflikt. Utifrån coping-teorin kan detta arbetssätt förstås som förebyggande coping och ett sätt att maximera de inre resurserna som Nina besitter inför situationer som är påfrestande. Genom att ha dagar då klientkontakt endast innebär positiva känslor kan Nina få andrum från påfrestningar och få utveckla bättre självkänsla och tillit till sig själv i arbetet, vilket är en god resurs att ha senare när konflikterna väl uppstår (Brattberg 2008). Även här kan coping-processen förstås ha startat redan när Nina beslutar sig för att undvika avslagssamtal för dagen. Att Nina får planera sina arbetsdagar i den mån hon gör visar på en god arbetsmiljö som möjliggör goda yttre coping-resurser enligt Brattberg (2008). Detta går i linje med Coffey, Dugdill & Tattersalls (2009) forskning om vikten av att ha inflytande över sitt arbete. Vikten av en god arbetsmiljö belyses även av McFadden (2020) och kan stärka Ninas resiliens i arbetet. Vidare berättar Nina att hon aldrig meddelar avslagsbeslut på fredagar:

[...] till exempel så som jag gör, jag tar inga samtal på fredagar, och det är för att helgen kommer och då vill jag inte att det ska komma något negativt på fredagen, och då hinner jag liksom hantera det, jag hinner gå vidare från det...

-Nina

Ovan blir tydligt att Nina planerar sina fredagar utifrån att hon vill kunna släppa arbetet under helgen, och att hon upplever att avslagssamtal som kan leda till arga klienter inte är optimalt för henne att ta på fredagar. Nina förklarar att hon efter en sådan situation behöver tid att hantera, bearbeta och släppa konflikten, vilket på en fredag hade inneburit att den processen går ut över helgen. Processen som Nina beskriver kan utifrån coping-teorin förstås som tidsramen under vilken Nina använder sig av en känslufokuserad coping-strategi av acceptans, då hon så småningom känner att hon kan acceptera situationen för vad den är och kan känslomässigt släppa det (Brattberg 2008). Som tidigare nämnt planerar Nina strategiskt sina dagar och har avslagssamtals-fria dagar. Maja berättar att hon ibland också känner att hon vill skjuta upp ett avslagssamtal:

Ja, asså det är såklart jobbigt att ta de här samtalen och ibland så brukar jag ju också tänka att man helst vill skjuta upp på det för att man inte vill vara med om det, men sen ibland då är det typ att man vill bara få det överstökad för att det liksom ligger och gror i en, så att ja... det är ju påtagligt
-Maja.

Ovan berättar Maja att trots en vilja av att skjuta upp avslagssamtal upplever hon att det skulle innebära mer påfrestningar för henne under tiden. Maja föredrar i stället att ta avslagssamtal på en gång för att så snabbt som möjligt kunna gå vidare från situationen, därmed kan Maja tolkas använda sig av den känslomässiga coping-strategin acceptans (Brattberg 2008). Att skjuta upp samtalen skulle för henne innebära en påfrestning i form av att tänka på och grubbla över samtalen i en längre utsträckning än vad som behövs vilket påverkar henne känslomässigt negativt. Viljan av att skjuta upp samtalet kan även förstås som en vilja att använda sig av en undvikande strategi och fly. Citatet speglar den långsiktiga stressen som Brattberg (2008) påpekar uppstår vid användning av undvikande strategier, och Maja kan förstås ha insett att en undvikande strategi för henne inte är hållbar. Likt Maja uttrycker Helena ett arbetssätt där avslagssamtal tas på en gång:

Jag tycker att det är lika bra att få det överstökad och inte skjuta upp det till imorgon, [...] informationen måste ju ändå ut så det hjälper inte att skjuta på det.
-Helena

I citatet kan det förstås att Helena vill få denna typ av samtal ur vägen så fort som möjligt, eftersom dessa kommer behöva tas förr eller senare. Till skillnad från Maja uttrycker däremot inte Helena någon känsla av obehag kring att skjuta upp dessa samtal, utan uttrycker snarare att hon upplever det som meningslöst. Utifrån begreppet resiliens kan det förstås att avslagssamtal av Helena inte upplevs lika påfrestande som för Nina och Maja, och att hon har högre resiliens, då hon inte upplever en vilja av att skjuta upp dessa. Det kan även analyseras en skillnad i resiliensen hos Nina och Maja, då Nina kan skjuta upp ett avslagssamtal utan att bli påverkad medan Maja upplever en svårighet i att inte grubbla på tanken av ett sådant samtal om det skjuts upp. Nina kan därmed förstås ha högre resiliens än Maja gällande dessa situationer.

Prata med kollegor

Nina, Maja och Arvid berättar att socialt stöd på arbetsplatsen har varit av stor vikt vid uppstådda konflikter med klienter. Stödet förklaras av respondenterna ha effekter på två olika sätt, varav en är att få bekräftelse i att man har agerat och beslutat rätt i ärendet. Nedan berättar Nina om hur hon upplever att bekräftelse från kollegor påverkar henne positivt i hanteringen av ilska klienter vid avslagsbeslut:

[...] har jag pratat om det med mina kollegor så känner jag ändå att jag kan släppa det lite bättre när jag kommer hem, [...] amen de kanske säger att ”nä men du har ju bara gjort rätt”, ”du har gjort det du kan” och ”lyssna inte” och då känner jag ändå att jag har fått support lite där så att jag kan liksom såhär ”okej, nu går jag hem”, visst jag tänker lite på det

när jag kommer hem men det är liksom såhär, jag är inne i processen av att bearbeta och gå vidare typ, men asså såhär: känner jag att nu har det hänt någonting i slutet av dagen, det är helt tomt här, ingen att prata med, då tänker jag på det hela bilvägen hem och asså såhär, ”borde jag ha gjort så? Borde jag inte gjort så?” så att det gör också en skillnad [...]

-Nina

Nina menar att bekräftelse på att ha agerat rätt i beslutsfattande vid avslag samt på hanteringen av konflikten ger henne bättre förutsättningar att mentalt kunna släppa situationen och inte älta över sin prestation. Ninas upplevelse kan utifrån coping-teorin förstås som att arbetsplatsen erbjuder en miljö som möjliggör goda yttre coping-resurser hos de anställda i form av socialt stöd (Brattberg 2008). Med stöd i denna coping-resurs kan Nina förstås hantera situationerna genom att använda sig av en känslfokuserad coping-strategi som innefattar att söka socialt stöd hos kollegorna, vilka genom bekräftelse möjliggör för Nina att förändra sina inre krav, sitt sätt att betrakta situationen och sina känslor kring situationen. Ytterligare en känslfokuserad coping-strategi kan upptäckas i ovan citat, nämligen acceptans av situationen (Brattberg 2008). Nina berättar att hon, efter bekräftelse från kollegor, hamnar i en mental process av bearbetning av situationen för att sedan släppa och ”gå vidare” från situationen. En tolkning av att det sker en kombination av två känslfokuserade coping-strategier kan göras här, varav acceptans möjliggörs på längre sikt av det sociala stödet. Maja berättar att i de fall då klienter blir arga och mer eller mindre personliga mot henne, upplever hon att det är hjälpsamt att prata med andra på arbetsplatsen:

[...] det är väldigt lätt hänt att när man liksom sitter inne på sitt eget rum och liksom tar tunga samtal; att man liksom känner sig så ensam om det, så jag har upplevt att det hjälper väldigt mycket att prata om det med mina kollegor så att man ändå typ kan få bekräftat liksom att ”shit det där måste ha varit jättejobbigt för dig” för ibland så kan det också vara typ att klienter trycker väldigt mycket på hur man är som människa och att man liksom asså inbillar sig att det är så och man liksom känner sig som en hemsk människa fastän man typ egentligen inte är det..

-Maja

I citatet ovan uttrycker Maja att arga klienter av henne många gånger upplevs som personliga och påverkar hennes självbild. Genom samtal med kollegor menar Maja att hon kan få bekräftelse i att hon har varit med om något svårhanterligt och på så sätt även indirekt bekräfta att hon inte är en hemsk person. Konsekvenserna som dessa situationer har på Maja innefattar en dålig självkänsla, vilket i sig innebär att Majas inre resurser för hantering av situationerna inte är optimala. Med det till grund är det enligt Brattberg (2008) viktigt att yttre resurser finns så att situationerna kan copeas med, vilket Maja berättar finns på arbetsplatsen. Genom att söka socialt stöd använder sig Maja av en känslfokuserad coping-strategi som bekräftar henne och som kan tolkas även möjliggör för henne att återta kontroll över sina tankar och känslor kring sin självbild. Ytterligare ett sätt som respondenterna menar att de får stöd på av kollegor är hanteringen av ärenden innan beslut fattas och konflikter uppstår. Nedan berättar Arvid om den vikt som handledning av kollegor har haft för honom:

[...] vi hade stående möten varje onsdag där alla samlades och så pratade man om olika ärenden som behövdes lyftas och så ”jag har en klient och den säger si och dens aktuella situation är så här, och den ansöker om detta. Hur hade ni motiverat i själva ärendet?” så får man liksom stöd och hjälp från de andra. Sen hade de morgonmöte också varje tisdag och fredag, vilket var liksom kortare men ändå asså samma sak, att man lyfter sådana här viktiga saker. [...] Det var skönt att ha den tiden då alla är närvarande.

-Arvid

Arvids uttalande kan utifrån begreppet resiliens förstås som att arbetsmiljö med god kommunikation kollegor emellan bidrar till Arvids självkänsla och tillit till sig själv i arbetet. Genom att få handledning inför beslut kan Arvid känna sig säker på att dessa är rätt samt leverera beslutet till klienten med självsäkerhet (McFadden 2020). Handledningen som Arvid får inför beslutsfattande kan även förstås möjliggöra för honom att starta coping-processen tidigt.

Gränsdragningar

Viktigt för samtliga respondenter var att mentalt dra en tydlig gräns mellan arbete och privatlivet. Nedan berättar Nina om hennes upplevelse gällande detta:

[...] man ska liksom inte ta med sig jobbet hem för att det är då man mår psykiskt dåligt tycker jag [...] och då menar jag inte papper och penna och dator och mobil utan tankarna, att du inte kan släppa det när du kommer hem. [...] men när du tänker på det när du kommer hem också; du tänker på jobbet, du tänker på det jobbiga samtalet du har haft, asså såhär, det släpper sig inte, och det måste man...

-Nina

Ovan förklarar Nina vikten av att hon mentalt lämnar jobbet på arbetsplatsen vid arbetsdagens slut för att arbetsrelaterade konflikter inte ska påverka henne i privatlivet. Citatet speglar användningen av en känslofokuserad coping i form av att acceptera och gå vidare (Brattberg 2008). Genom denna strategi copear Nina med de arbetsrelaterade konflikterna innan hon har kommit hem från arbetet så att hon kan gå vidare och leva sitt privatliv utan att vara känslomässigt negativt påverkad. Nina och Maja berättar om ytterligare en känslomässig gränsdragning som de upplever är nödvändiga för att inte bli alltför påverkade av klienternas reaktioner:

[...] sen försöker jag också särskilja på att ”detta är inte mitt ansvar, mitt ansvar är att utreda rätten till bistånd, det är mitt ansvar att göra, det är mitt jobb, men sen är det på klienten att liksom bidra till sin försörjning”, [...] så det känns som att den gränslinjen har underlättat för mig för att inte ta emot reaktioner från klienter lika starkt som jag kanske gjorde i början.

-Maja

I samband med citatet berättar Maja att hon ständigt påminner sig själv om det ansvar som hon har i arbetet, och menar att hon på så sätt har dragit en gräns gällande det ansvaret hon har gentemot klienterna kontra det ansvaret klienterna har över sig själva. Coping-teorin möjliggör en förståelse av Majas berättelse i form av att en känslolofokuserad coping har applicerats (Brattberg 2008). Maja kan förstås ha blivit känslomässigt styrd av klienter då en känslomässig gräns har saknats och en strävan efter nöjdhet hos klienter har tagit över. Genom att förändra sina inre krav i form av att påminna sig själv om var gränsen till sitt ansvar sträcker sig möjliggör Maja en känslomässig gränsdragning där klienternas bekräftelse förlorar värde och Majas självkänsla åter styrs av henne själv. Coping-strategin som används här kan därmed förstås vara att överta kontroll över sig själv (Brattberg 2008). Nina menar att ett tillvägagångssätt som har hjälpt henne att kunna dra och bibehålla den känslomässiga gränsdragningen är att förstå och påminna sig själv att ett avslag inte är livsavgörande för klienterna:

[...] när man har jobbat här ett tag så förstår man att ett avslag betyder inte att hela livet går under, asså så, fastän att det kan kännas så för klienten, visst du klarar inte av att betala hyra? Ring hyresvärderna, se om du kan göra en avbetalningsplan, betala lite i månaden, asså man blir liksom inte av med sitt boende, oftast, för att man missar en hyra eller missar en el eller så, så att de har ju mer panik oftast utifrån att de inte vet vad de ska göra, men då kan vi gå in med så här ”testa detta, gör så gör så” och då kan de ofta bli lite lugnare.

-Nina

Ovan berättar Nina om att klienter ofta agerar ilsket med grund i att de känner sig frustrerade och upplever situationen som hopplös. Utifrån Minas (2008) forskning kan det förstås att klienter går igenom en längre process än vad socialsekreteraren ser, och att detta kan innebära stor frustration hos klienterna. Nina menar att det är viktigt att som socialsekreterare bibehålla ett logiskt perspektiv vid avslagsbeslut, för att inte bli känslomässigt påverkad och styrd av klienternas reaktioner. I stället kan information och hänvisning till möjliga åtgärder framföras för att lugna ner klienterna. Detta kan, likt för Maja, förstås som att en känslomässig gränsdragning har skett där förståelse för att klienternas livsöden inte vilar på respondentens axlar har skapats. Nina använder sig på så sätt av coping-strategin där hon övertar kontroll över sig själv, och inte låter klienternas reaktioner styra henne känslomässigt (Brattberg 2008). I citatet kan även en problemfokuserad coping identifieras, genom att informera och hänvisa till alternativa lösningar får klienterna en känsla av hoppfullhet i att ta sig ur situationen de befinner sig i och ilskan avtar. Nina förändrar på så sätt situationen som hon befinner sig i genom att påverka de yttre kraven som föreligger i konflikten (Brattberg 2008). Utifrån begreppet resiliens kan Maja och Nina förstås ha utvecklat högre resiliens i dessa situationer genom att se på dessa ur ett mer logiskt perspektiv och därmed kan klara av mer påfrestningar än tidigare utan att bli känslomässigt påverkade (McFadden 2020). Maja menar att det även är viktigt att informera klienterna om vilka krav som dessa behöver uppnå innan beslutsfattande för att minimera risken för ilska reaktioner vid avslag:

[...] att man liksom är tydlig och förklarar riskerna eller vad som kan hända om man inte följer sin planering så att klienten i fråga också är införstådd med konsekvenserna som skulle kunna uppstå om man inte

följer sin planering. Och på så sätt så blir det också, asså, mindre starka reaktioner om de skulle få ett avslag för då vet de själva liksom att ”okej, jag klantade till mig, jag får stå för detta, till nästa gång vet jag att jag absolut inte får göra om detta igen”.

-Maja

Citatet speglar ett arbetssätt där Maja preventivt informerar klienterna om kraven som dessa behöver uppfylla för att bli berättigade ekonomiskt bistånd, och menar att klienterna då får bättre förutsättningar att förstå anledningen till att de eventuellt får ett avslagsbeslut. Utifrån coping-teori kan detta arbetssätt förstås fungera som en problemfokuserad coping, där Maja påverkar de yttre kraven, nämligen klienternas reaktioner, innan eventuella konflikter uppstår.

Diskussion

Syftet med studien var att studera följande frågeställningar: hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd upplever att klienter agerar vid avslagsbeslut, samt hur detta påverkade socialsekreterarna och hur de hanterade detta för att få en ökad förståelse. Av studiens resultat som presenterats framgår det att samtliga av respondenter upplever att klienter agerar ilsket vid avslagsbeslut. Nivån på ilskan hos klienterna upplevs däremot vara på olika nivåer, där ett aggressivt beteende och personliga påhopp förekommer sällan, medan en ilsken reaktion på lägre nivå förekommer betydligt oftare. Trots den låga omfattningen av reaktioner på en aggressiv nivå och personliga påhopp uttrycker respondenterna att dessa situationer har en påverkan på dem, och upplever dessa situationer som ohanterbara. Eftersom individen copear med alla konflikter den möter analyseras denna upplevelse bero på att situationerna är okontrollerbara för respondenterna, och att dessa omedvetet använder sig av coping-strategier för att hantera situationerna. Ilska reaktioner på lägre nivå påverkade respondenterna känslomässigt i början av yrkeslivet, men har idag utvecklat högre resiliens, stärkt sina coping-resurser samt lärt sig olika coping-strategier i arbetet. Arbetsmiljö dyker upp genomgående i analysen och utgör en viktig faktor för respondenternas möjlighet till utveckling av både resiliens och coping i arbetet. Respondenterna analyseras ha en god arbetsmiljö i form av goda relationer samt möjlighet till planering som har möjliggjort utvecklingen av ovannämnda egenskaper.

En markant skillnad kan i resultat och analys upptäckas mellan en av respondenterna och resterande respondenter. Denna respondent har högre resiliens vid uppkomsten av konflikter i form av arga klienter och har aldrig blivit känslomässigt påverkad av dessa situationer. Respondenten uttrycker även en självsäkerhet och självtillit som resterande respondenter inte uttrycker lika tydligt, utan snarare förstås ha stärkt dessa under arbetets gång. Två av dessa respondenter uttrycker därutöver att de i början kände sig otillräckliga i arbetet, vilket av Brattberg (2008) förklaras bero på obefintligheten av gränser hos dessa. Resultatet och analysen visar på att dessa respondenter har med erfarenhet kunna identifiera var en gräns ska dras och har agerat därefter. En förändring av respondenterna har skett och på så sätt har dessa blivit mindre psykiskt påverkade av klienternas arga reaktioner.

I respondenternas svar förekommer även vissa strategier som används som prevention, i mån av att undvika att klienter reagerar ilsket vid samtal. Dessa strategier analyseras agera som förebyggande coping och påverkar de yttre kraven – klienterna – för att minimera risken för uppkomsten av konflikter. Strategierna analyseras även vara tillvägagångssätt att stärka coping-resurserna hos respondenterna inför eventuella konflikter.

Coping-strategierna som används av respondenterna är varierande och av blandade karaktär, nämligen används både problem- och känslufokuserade strategier såväl som undvikande strategier. Vanligast förekommande i analysen av respondenternas coping-strategier är däremot de känslufokuserade, där en skiftning i tankesätt sker under arbetsanställningens gång. Problemfokuserade strategier förekommer också i hög utsträckning i form av att påverka klienternas reaktioner. Undvikande strategier var inte lika framträdande, närmare bestämt framträdde denna endast vid två tillfällen, och kan förstås bero på de långsiktiga

konsekvenserna som dessa innefattar enligt Brattberg (2008). Coping-strategierna används av respondenterna även i olika kombinationer.

Förslag till vidare forskning

En av respondenterna använde sig av uttrycket ”empatitrötthet” under intervjutillfället, vilket fängade författarens intresse. Utifrån respondenternas utsagor kring distansering till klienterna för att inte bli känslomässigt påverkade och att ett mer logiskt förhållningssätt anammats blev detta uttryck särskilt intressant. Funderingar kring var gränsen går i att känslomässigt distansera sig kontra förlora empati gentemot klienterna dök upp. Trots att författaren förstår att ”empatitrötthet” inte innebär att individen blir oempatisk väcktes ett intresse av att undersöka vad ”empatitrötthet” faktiskt innebär och hur det ter sig i praktiken hos socialsekreterare. Förslag till vidare forskning är därför att undersöka vad ”empatitrötthet” hos socialsekreterare innebär i utförandet av arbetsuppgifter samt för klienterna, och hur en hälsosam balans kan skapas i arbetet för socialsekreterare utan att påverka arbetets kvalitet.

Ytterligare en sak som fängade mitt intresse i studien var att respondenterna förstås ha använt sig av olika coping-strategier utan att vara medvetna om det, vilket för mig blev intressant att se under analysprocessen i arbetet. Coping används av alla individer, i de situationer som för individen upplevs påfrestande, men respondenterna definierade vissa situationer som ohanterbara. En fundering jag fick var huruvida resultatet hade skiljt sig om respondenterna aktivt agerade i enlighet med coping-teorin. Utifrån detta kan det antas att upplevelsen av att vissa situationer är ohanterbara förändras, och intressant vore att ta reda på hur denna förändring hade uttryckt sig.

Referenser

Angelöv, Bosse (2003) Strategier för att skapa friskare arbetsplatser. I: Jenner Håkan & Svensson Ingemar (red.) *Perspektiv på utbrändhet – om orsaker och motkrafter*. Stockholm: Förlagshuset Gothia.

Aspers Patrik (2011) *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber

Bergmark, Åke & Bäckman, Olof (2007) *Socialbidragstagandets dynamik – varaktighet och utträden från socialbidragstagande under 2000-talet*. Socialvetenskaplig tidskrift nr 2-3

Billquist, Leila (1999) *Rummet, mötet och ritualerna: en studie av socialbyråns klientarbetet och klientskapet*. Diss, Göteborgs universitet.

Brattberg, Gunilla (2008) *Att hantera det ohanterbara*. Stockholm: Värkstaden.

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

Coffey Margaret, Dugdill Lindsey & Tattersall Andy (2009) Working in the Public Sector: A Case Study of Social Services. *Journal of Social Work*, 9(4), 420–442

Jacobsen, Dag Ingvar (2012): *Förståelse, beskrivning och förklaring: introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

McFadden, Paula (2020) Two sides of one coin? Relationships build resilience or contribute to burnout in child protection social work: Shared perspectives from Leavers and Stayers in Northern Ireland. *International Social Work*. Vol. 63 Nr. 2. 164–176.

Minas, Renate (2008) *Arbete med ekonomiskt bistånd II. Exemplet mottagning av nya socialbidragsklienter*. I: Bergmark Åke, Lundström Tommy, Minas Renate & Stefan Wiklund (red.) *Socialtjänsten i blickfånget – organisation, resurser och insatser*. Stockholm: Natur och kultur

Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2015): *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Riksbanken fördjupning i penningpolitisk rapport. *Prisökningarna sprider sig i ekonomin*, juni 2022, Sveriges Riksbank

Riksbanken, penningpolitisk rapport. September 2022. Sveriges Riksbank.

SCB statistikdatabasen. [Elektronisk resurs]: Statistical database (2022). Stockholm: Statistiska centralbyrån. <https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/priser-och-konsumtion/konsumentprisindex/konsumentprisindex-kpi/pong/statistiknyhet/konsumentprisindex-kpi-september-2022/> (Hämtad 14 mars 2023)

SCB statistikdatabasen. [Elektronisk resurs]: Statistical database (2023). Stockholm: Statistiska centralbyrån. <https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/priser-och-konsumtion/konsumentprisindex/konsumentprisindex-kpi/pong/tabell-och-diagram/konsumentprisindex-med-fast-ranta-kpif-och-kpif-xe/kpif-12-manadersforandring/> (Hämtad 14 mars 2023)

Socialstyrelsen (2019) *Ekonomiskt bistånd – för privatpersoner*. <https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/ekonomiskt-bistand/ekonomiskt-bistand-for-privatpersoner/> (Hämtad 14 mars 2023)

Socialstyrelsen (2023) Riksnormen för försörjningsstöd 2023. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/dokument-webb/ovrigt/riksnormen-for-forsorjningsstod-2023.pdf> (Hämtad 14 mars 2023)

Socialstyrelsen (2012) *Kartläggning om skälig levnadsnivå*. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2012-1-24.pdf> (Hämtad 14 mars 2023)

Stranz, Hugo (2007) *Utrymme för variation - om prövning av socialbidrag* (PhD dissertation, Institutionen för socialt arbete – Socialhögskolan)

SVT (2022) *Kraftiga hyreshöjningar väntar i Skåne: "Borde landa tvåsiffrigt"*. <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/skane/kraftiga-hyreshojningar-att-vanta-i-skane> (Hämtad 14 mars 2023)

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk - samhällsvetenskaplig forskning*.

Welander Jonas, Astvik Wanja & Hellgren Johnny (2017) *Stressrelaterad ohälsa och arbetstrivsel hos medarbetare och chefer i socialtjänsten*

Informationsbrev

Projektets titel: Examensarbete	Datum: 17-11-2022
Studieansvarig: Basma Al-Muteri E-post: Almuteri97@hotmail.com	Studerar vid Malmö universitet, Fakulteten vid hälsa och samhälle, 205 06 Malmö, Tfn 040- 6657000 Utbildning: Socionomprogrammet
<p>Hej!</p> <p>Jag är en student på sjätte terminen, socionomprogrammet i Malmö Universitet. Det har nu blivit dags för mig att skriva mitt examensarbete, där jag har valt att undersöka socialsekreterares arbetssituation.</p> <p><i>Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare upplever att klienter agerar vid avslag på beslut samt om detta påverkar socialsekreterarnas psykiska mående. Särskild vikt läggs på socialsekreterare på ekonomiskt bistånd, vid försörjningsstödsärenden.</i></p> <p><i>Frågeställningar:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><i>1. Hur upplever socialsekreterare att klienter bemöter negativa beslut?</i><i>2. Påverkar dessa situationer socialsekreterarnas psykiska mående?</i><i>3. Hur hanterar de detta?</i> <p>Formuleringen av syfte och frågeställningar kan komma att modifieras något under skrivprocessen, men huvudsyftet med studien förblir detsamma.</p> <p>Härmed tillfrågas Du om deltagande i studien. Om du vill delta i studien bestämmer vi tid och plats tillsammans för intervju, som pågår i ca. 1 timme. Deltagandet är frivilligt, vilket innebär att du när som helst kan ta tillbaka ditt samtycke, även under pågående intervju.</p> <p>Intervjun kommer att spelas in, och sedan transkriberas. För att säkerställa att du är avidentifierad kommer namn och annan identifierbar information inte att tas med i vare sig transkriberingen eller studien. När studien är färdig kommer all inspelning raderas.</p>	

Vid tveksamhet kring innebörden av något uttalande kan jag komma att kontakta dig för förtydliganden eller bekräftelse på min tolkning. Detta för att säkerställa att jag inte framför något felaktigt i min studie.

Om du är intresserad av att ta del av det slutgiltiga arbetet kommer du även att ha möjlighet till detta.

Med Vänliga Hälsningar, Basma Al-Muteri

Bilaga 2

Samtycke från deltagare i projektet	
Projektets titel: Examensarbete	Datum: 17-11-2022
Studieansvarig: Basma Al-Muteri E-post: Almuteri97@hotmail.com	Studerar vid Malmö universitet, Fakulteten vid hälsa och samhälle, 205 06 Malmö, Tfn 040-6657000 Utbildning: Socionomprogrammet
<p>Jag har muntligen informerats om studien och tagit del av bifogad skriftlig information. Jag är medveten om att mitt deltagande är frivilligt och att jag när som helst och utan närmare förklaring kan avbryta mitt deltagande.</p>	
<p>Jag lämnar härmed mitt samtycke till att delta i ovanstående undersökning:</p> <p>Datum:</p> <p>Deltagarens underskrift:</p>	

Intervjuguide

Berätta lite om hur processen går till i ett försörjningsstöds ärende.

Ungefär hur många klienter träffar du på en dag/en vecka?

Hur ofta händer det att du ger avslag?

Hur blir klienten meddelad att den har fått avslag?

Hur ofta händer det att du får (vad du upplever som) en negativ reaktion på avslag?

Gör du något för att förbereda dig inför sådana tillfällen?

Har ni några strategier för hantering av dessa situationer på arbetsplatsen, i så fall vilka?

Upplever du att du får stöd av arbetsplatsen?

Har du några egna strategier, i så fall vilka?

Hur upplever du att du påverkas psykiskt av de negativa reaktionerna?

Hur hanterar du detta?

Hur upplever du att ditt psykiska mående påverkas i den långsiktiga aspekten?

Hur hanterar du detta?