

L (Ledaren): Så... Här kommer ditt te där...

Har du hunnit få i dig någon lunch?

MA (Medarbetaren): Jo... jag tog en matlåda idag, så att jag säkert skulle hinna med.

L: Skönt. Det är ju lite lättare att jobba när man har fått någonting i magen.

MA: Ja, det behövs.

L: Absolut. Men du vad bra att vi fick till det här mötet idag. Jag vet ju att ni har jättemycket att göra och så fort man ska sätta in en sak till så kan ju det vara stressande i sig.

MA: Ja, allt extra som ska in i kalendern nu blir ju en belastning.

L: Mm. Jo jag förstår det, men tag för att du gjorde, gjorde det i dag och tog dig den tiden. Hur tycker du att det går annars på jobbet?

MA: Ja det funkar. Asså jag har ju varit länge här nu så mycket går ju på rutin också.

L: Du är erfaren och trygg i arbetet.

MA: Ja. Så känns det ju. Å när det kommer nya kollegor så är det ju ofta mig de kommer till, om de vill prata om någon klient – eller bara känner sig frustrerade eller trötta eller så...

L: Du lär upp dem och så kan de komma till dig när det blåser lite också. Du blir deras trygghet här på jobbet.

MA: Jo, så blir det ju.

L: Jo men jag har också sett det och jag uppskattar jättemycket att du gör det. Du är med under introduktionen men du stannar också kvar som en resurs för dem även efteråt. Tack för att du gör det.

MA: Så, så är det ju det här med arbetsbelastningen. Att klienterna tar ju aldrig slut. Man blir aldrig färdig. Och det tar på en.

L: Det är mycket som ska hinnas med verkligen och i det så är det ju lätt att känna sig otillräcklig, absolut. Och det var faktiskt litegrann bra att du tog upp det för anledningen till att jag ville ha det här mötet idag, det är just att vi ligger efter med våra utredningar. Och när jag tittar i våra listor så ser jag att du har halkat efter ett tag nu. Hade det varit okej för dig om vi pratar om det?

MA: Ja, absolut...

L: Vad bra. Hur ser du själv på det?

MA: Nej men behoven är ju så stora. Det är frustrerande.

L: Ja. Du är inte riktigt nöjd med läget. Du har mycket på ditt bord, mycket att göra och samtidigt är det utredningstider som vi behöver hålla. Hur skulle vi kunna jobba med det här?

MA: Du tycker inte att jag jobbar tillräckligt eller?

L: Du jobbar jättehårt och mycket, absolut. Det är ett jättehårt tryck just nu. Det är många handläggare som sitter på mycket utredningar och det gör du också. Och det är just där det blir lite problematiskt liksom. Å ena sidan den här stora mängden utredningar och andra sidan tidsaspekten och hur det här behöver göras, det är det jag behöver bolla med dig. Vad tänker du... Vad skulle du behöva för hjälp? Finns det något jag kan göra?

MA: Jag vet inte ... för det känns ju tungt, för jag jobbar ju jättehårt och ...och jag vet om att jag inte alls är i fas, så som jag borde vara. Och jag vill ju fixa jobbet. Men

jag blir aldrig klar. Jag vet inte hur jag ska göra för att få ihop det. Alltså jag tycker att kraven är alldeles för höga. Vi är inte robotar.

L: Du jobbar stenhårt och känner ändå att du inte riktigt räcker till och skulle vilja ha hjälp med att komma i fas. Känslan blir någonstans att, "ugh ... jag skulle behöva jobba ännu hårdare" och samtidigt känns inte det riktigt möjligt. Och det här skulle du vilja ha hjälp med.

MA: Jo... Och så är det ju människor vi jobbar med också, så det blir ju såklart att man engagerar sig. Och... nej jag vet inte... Jag vet inte vad jag skulle kunna göra annorlunda just nu. Jag är ju på mitt max.

L: Du vill verkligen göra ditt bästa för dem som du möter.

MA: Ja och det är väl där någonstans konflikten ligger också, kanske, att visst jag skulle kunna jobba på med någon typ av autopilot, ännu mer kanske, men då blir det ju inte samma personliga engagemang.

L: Så att kunna hitta något sätt att jobba mer effektivt på.

MA: Ja, det hade ju såklart varit, varit det hade ju varit det bästa, men jag ser inte riktigt hur det skulle vara möjligt.

L: Så och ena sidan då, få den här tiden du vill och behöver för klienterna, kunna göra allt det bästa du kan och vill och så där. Samtidigt som tidsaspekten är viktigt för att fler ska kunna få hjälp.

MA: Ja... för jag fattar ju att det blir ju inte bra för dem som behöver vänta på hjälpen längre heller...

L: Så utmaningen handlar om att liksom kunna känna att du har den där kvaliteten som du och vi vill att du ska kunna ha och samtidigt hinna med.

MA: Ja. Och på ett sätt känns det ju bara så frustrerande för om jag hade fått mer hjälp, eller mer tid för klienterna, så hade jag ju kunnat liksom, ja hjälpa dem ännu mer. Och sedan om jag tänker på det här att hitta ett sätt så att jag skulle kunna komma i kapp och på så sätt skulle, skulle färre klienter behöva vänta på hjälpen... Så känns ju det viktigt också.

L: Det hade varit möjligt att hitta en nivå där du hade kunnat känna en tillfredsställelse i ditt arbete och där fler hade kunnat hjälpa.

MA: Jag hoppas, hoppas det i alla fall. Och det... det är klart att ibland gör jag ju kanske också sådant som någon annan eventuellt skulle kunna göra. Jag tänker på ett av alla fall där klientens mamma också var väldigt engagerad i hans flytt och... Och så skulle jag ändå vara där och hjälpa till, ringa flyttfirman och boka städ och ja sånt... som hon egentligen lika gärna kunde gjort då.

L: Så det finns tillfällen där andra kanske både kan och kanske vill hjälpa till som hade kunnat minska din arbetsinsats.

MA: Ja... Jo så är det ju faktiskt. Men så är det ju också en fråga om det här med kvaliteten och hur jag ser på det. För jag har ju en väldigt hög ribba där. Jag tänker inte bara "pricka riva av" människor.

L: Nej verkligen inte. Och det vill jag inte att du ska göra och jag vill att vi värnar om ditt sätt att jobba för det här är ju din styrka. Så... vad skulle du vilja göra nu?

MA: Får väl... Ja jag får väl fundera lite på... för visst det finns ju ett och annat då som jag nog skulle kunna göra lite annorlunda, för att frigöra tid för att komma, komma i kapp med utredningarna och det. Utan att för den sakens skull tumma på kvaliteten. Så jag verkligen känner att jag kan stå för jobbet jag gör då.

L: Absolut. Är det okej om jag sammanfattar lite vad vi har pratat om?

MA: Ja.

L: Du är en jätteresurs här på jobbet. Alltså du lyckas ju skapa bra samarbeten med klienterna, de önskar ofta att få jobba med dig, och dina kollegor de uppskattar dig jättemycket. Du är deras trygghet och de väljer dig många gånger när de behöver vända sig till någon. Utmaningen det har varit att räcka till, att både känna den där kvaliteten som både du och vi vill kunna ha och känna att vi ger och samtidigt hinna med de utredningar som, som du ansvarar för. Du ser lite sätt, som hade kunnat minska din arbetsinsats utan att behöva påverka kvaliteten och nu vill du tänka litegrann på hur det här skulle kunna göras.

MA: Ja... Jo så är det.

L: Mm... Vet du, jag tänker så här. Vi behöver liksom inte komma fram till i det här samtalet exakt hur det här ska göras eller så utan, tanken är väckt, du har fått någonting att fundera på. Så tänk gärna vidare litegrann, vad du tror hade fungerat för dig. Finns det något jag skulle kunna göra för att underlätta för dig? Eller något stöd du skulle behöva. Så tänker jag om vi bokar ett nytt möte om en vecka, så kan vi se om det finns några konkreta åtgärder som vi skulle kunna göra som hade kunnat fungerat för dig och få det mer hållbart?

MA: Mm... Det låter, det låter bra..

L: Det kan du tänka dig. Härligt. Men du då tycker jag, då bokar vi det på en gång. Har du med almanackan?

MA: Ja...