

# ”Men det är ju roligt också”

- **En kvalitativ studie om socialsekreterares arbetssituation på socialtjänstens enhet för barn och ungdom**

Av: Jacqueline Köhl & Janina Dias

Handledare: Sylwia Koziel

Södertörns högskola | Institutionen för samhällsvetenskaper

Kandidatuppsats 15 hp

Examensarbete i socialt arbete | vårterminen 2016



**Titel:** “Men det är ju roligt också” - En kvalitativ studie om socialsekreterares arbetssituation på socialtjänstens enhet för barn och ungdom

**Författare:** Jacqueline Köhl & Janina Dias

**Nyckelord:** Socialsekreterare, socialtjänsten, arbetsmiljö, copingstrategier, stress, utmattningssymtom, krav- och kontroll, socialt stöd, handledning

### **Sammanfattning**

Syftet med denna studie var att få en inblick i arbetsmiljön för socialsekreterare på socialtjänstens enhet för barn- och ungdom inom Stockholms län. Vi ville även ta reda på vilka arbetsmiljöaspekter de tycker är viktiga för det dagliga arbetet. Tidigare forskning visar att viktiga aspekter vid tankar om att lämna sitt arbete är huruvida arbetstagaren upplever uppskattning, omhändertagande och intresse för hälsa och välmående från arbetsledningen. Studien är genomförd utifrån en kvalitativ ansats och sju semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare inom barn- och ungdom har utförts. Resultatet visade att socialsekreterare skiljer mellan den fysiska och den psykiska arbetsmiljön samt att den psykiska arbetsmiljön väger tyngre gällande frågan om att vilja lämna sin arbetsplats. Vidare visade sig arbetsmiljön vara ett komplex ämne som ofta diskuteras på informanternas arbetsplatser samtidigt som ingen av våra informanter hade hört om de nya föreskrifterna från Arbetsmiljöverket. Då de nya föreskrifterna trädde i kraft i samband med att denna uppsats skrevs hoppas vi ändå att de ska kunna föra med sig en bra grund i arbetet för en bättre arbetsmiljö. Slutligen kan det finnas en poäng i att rikta de allmänna råden även till arbetstagarna och inte endast till arbetsgivaren, för att på så sätt engagera arbetstagarna ytterligare i frågan.

**Title:** “Still, it’s enjoyable” - A qualitative study of social workers work situation at the social service department for child and youth welfare

**Authors:** Jacqueline Köhl & Janina Dias

**Key words:** Social worker, Social service, work environment, coping strategies, stress, fatigue, coaching, demand-control model, social support

### **Abstract**

The aim of this study was to getting an insight of the work environment for the social workers at the social service department for child and youth welfare in Stockholm. We also wanted to get an insight into what kind of work environment factors they consider as important in their daily work. Previous research shows that whether or not the employee decides to stay in their place of work largely depends whether or not they experience appreciation, care-taking and involvement from the human resources management. This study is made with a qualitative approach and seven semi-structured interviews with social workers working with child and youth welfare have been conducted. The results show that social workers differed in how they perceived the physical and psychological work environment and that the psychological aspect was more important for those social workers who wished to leave the workplace.

Furthermore, the results showed that the work environment was a subject widely discussed among the social workers, while the new regulations from the Swedish work environment agency remained unknown to them. We hope that the new regulations will provide a good foundation and better conditions for the social workers and their work environment. In conclusion, we think that the general recommendations in these regulations ought to be directed not only to the employers but to the employees as well, thus achieving a greater involvement from the employees in questions concerning their work environment.

## **Förord**

Med detta förord vill vi börja med att rikta ett stort tack till alla socialsekreterare som tagit sig tid att träffa oss, utan er hade denna uppsats aldrig varit möjlig. Att få spendera tid med er har lärt oss otroligt mycket om arbetet med barn och unga. Det är ett tufft arbete ni utför, men som vi ser upp till er med beundran! Ni tände vår glöd till en levande låga och nu längtar vi efter att få komma ut i arbetslivet.

Vidare vill vi även rikta ett tack till vår superhandledare, Sylwia Koziel, som stöttat oss på allra bästa sätt. Det bästa lär man sig under skratt och ödmjukhet, något du verkligen kan förmedla.

Vi vill även rikta ett stort tack till Sara och Maja för noggrann korrekturläsning och fin vänskap. Utan ert stöd och pauser med mycket kaffe och skratt så hade vi nog aldrig blivit klara.

Avslutningsvis vill vi tacka alla utomstående människor runt oss som fått ta hand om oss efter sena pluggkvällar. Tack för att ni lyssnat och peppat oss!

Tusen tack till alla som trott på oss,

Jacqueline Köhl & Janina Dias

Södertörn, 23 maj 2016

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	1
1.1 Bakgrund .....	2
1.2 Syfte och frågeställningar .....	5
Frågeställningar .....	5
1.3 Centrala begrepp .....	5
Organisatorisk arbetsmiljö .....	5
Social arbetsmiljö .....	5
Copingstrategi .....	5
1.4 Uppsatsens disposition .....	6
<b>2. Tidigare forskning</b> .....	6
2.1 Ohälsa och personalomsättning bland socialsekreterare .....	6
2.2 Strategier för att hantera arbetsituationen .....	8
2.3 Att bygga kompetens .....	10
<b>3. Teoretiska perspektiv</b> .....	11
3.1 Krav- och kontrollmodellen .....	11
Krav .....	11
Kontroll.....	12
En förklaring av Karasek och Theorells fyra idealtyper av arbeten .....	12
3.2 Socialt stöd .....	13
Sammanfattning och kritik av teoretiska perspektiv .....	14
<b>4. Metod</b> .....	15
4.1 Val av metod .....	15
4.2 Avgränsning .....	15
4.3 Arbetsfördelning.....	15
4.4 Tillvägagångssätt .....	15
4.4.1 Urval .....	16
4.4.2 Intervjuer och transkribering.....	16
4.4.3 Analysmetod.....	17
4.5 Tillförlitlighet .....	17
4.6 Etiska överväganden.....	18
4.7 Metoddiskussion .....	18
<b>5. Resultat och analys</b> .....	19
Presentation av informanternas arbetslängd inom socionomyrket .....	19
5.1 Socialsekreterares upplevelse av trygghet .....	19
Trygghet på arbetsplatsen ökas av tillgång till stöd.....	19

Stöd vid hot och våld .....	21
5.2 Arbetsbelastning och resurser .....	23
Personalomsättning .....	23
Sjukskrivningar och utbrändhet.....	24
Socialt stöd på arbetsplatsen .....	25
Handledning som stöd för socialsekreterarna? .....	26
Resurser i form av utbildningstillfällen för socialsekreterare .....	27
Copingstrategier bland socialsekreterare .....	28
5.3 Arbetsmiljö och hälsa .....	29
Fysisk arbetsmiljö .....	29
Psykisk arbetsmiljö .....	31
Arbetsmiljöverkets nya föreskrifter .....	33
<b>6. Diskussion</b> .....	<b>34</b>
6.1 Resultatdiskussion .....	34
<b>7. Slutsats</b> .....	<b>38</b>
7.1 Förslag till framtida forskning.....	39
<b>Referenslista</b> .....	<b>40</b>
Elektroniska referenser .....	41
<b>9. Bilagor</b> .....	<b>43</b>
9.1 Utskick i sökandet efter informanter .....	43
9.2 Intervjuguide .....	45

## 1. Inledning

Socialtjänsten är en praktisk och politisk verksamhet som lyder under Sveriges kommunala nämnder. De verkar för att hjälpa och stödja människor i svåra och utsatta situationer. Socialtjänstens arbete regleras utifrån Socialtjänstlagen (2001:453) där det fastställts att målen för socialtjänsten är att på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltaganden i samhällslivet (1 kap.1 § SoL). Socialtjänsten arbetar för alla människor i samhället och deras arbete är därför uppdelat i många olika områden, där ibland barn och unga, vilket ofta rapporteras om i media (Beijron 2015) som en tung och stressfylld arbetsplats. Att arbeta med barn och unga som far illa eller riskerar att fara illa är enligt Socialstyrelsen (2015) ett av de svåraste uppdragen. Det är ofta komplexa sociala problem som hanteras och handläggaren måste fatta svåra beslut. För att uppnå en god kvalitet och rättssäkerhet på arbetet krävs att personalen har den kompetens som behövs. Arbetet innefattar ett stort antal arbetsuppgifter; att bedöma om en utredning ska inledas eller inte, utreda och bedöma behovet av insatser, föreslå insatser och åtgärder samt följa upp dem (ibid:33-34).

Vi kan med ovannämnda fakta konstatera att arbetssituationen för socialsekreterare inom barn- och ungdomsvården är problematisk då det kommer in alarmerande fakta från många olika aktörer. Vi kan även konstatera att det görs mycket med fokus på förebyggande arbetsmiljöarbete i form av omfattande och flertal nya studier. Exempelvis är Arbetsmiljöverkets nya föreskrifter om social och organisatorisk arbetsmiljö ett sätt att minska sjukdomsfall och sjukskrivningar samt främja produktiviteten och kreativiteten i en organisation (Arbetsmiljöverket, AFS 2015:4). Det är således en viktig aspekt att undersöka de kommande eventuella förändringar föreskrifterna kan föra med sig i jakten på att förbättra det sociala arbetets tyngd. Det är av hög relevans för oss som blivande socionomer att få en djupare förståelse kring hur arbetssituationen ser ut för socialsekreterare och hur det sociala arbetet påverkas av aspekter som otrygghet, stress och oro.

I en nyligen gjord undersökning av Novus (2016) framgår att arbetsbelastningen sedan 2012 har fortsatt öka för socialsekreterare, att sjukskrivningarna näst intill fördubblats och att problemen med personalförsörjning är mycket stora. Det framkommer att sju av tio socialsekreterare tycker att arbetsbelastningen ökat det senaste året och samma gäller vid funderingar på att söka arbete utanför socialtjänsten. Det framgår även att så mycket som 49

% medger att de inte klarar av att hålla kvalitet och rättssäkerhet i arbetet. Detta innebär en risk för att utsatta barn och unga inte får den hjälp de behöver. Varje punkt i undersökningen visar att socialsekreterarnas arbetssituation har försämrats enormt på endast några år (Novus 2016).

### 1.1 Bakgrund

Det har under de senaste åren debatterats om socialsekreterares utsatthet och arbetsmiljö, i media benämns situationen som en "verksamhet i kris". I Sundsvall har socialsekreterare protesterat mot att vara i en verksamhet i kris, de känner att de inte räcker till för familjerna då de inte hinner med sina uppgifter inom tidsfristerna och att arbetet med barn och unga är nedprioriterat (Bejron 2015).

Mellan 2011 och 2013 inkom 221 anmälningar av arbetsolycka med sjukfrånvaro och 356 anmälningar om arbetssjukdom till Försäkringskassan inom yrket socialsekreterare, 85-86 % av dessa avser kvinnor (Arbetsmiljöverket 2015). I samma arbetsmiljöundersökning framgår att 65 % av kvinnorna inom yrket socialsekreterare uppger att de upplever negativa effekter i form av svårigheter att koppla bort tankarna på arbetet under fritiden. Stress och andra psykiska besvär är de vanligaste orsakerna till arbetsrelaterade besvär. I studien framgår även att mer än var tredje socialsekreterare vittnat om våld och/eller hot i sitt arbete (Arbetsmiljöverket 2015:1). Detta är även enligt Arbetsmiljöverkets hemsida (2015<sup>1</sup>) den vanligaste orsaken till anmälda arbetsolyckor och sjukfrånvaro. De slår även fast att det finns brister i säkerheten på arbetsplatserna och att varje arbetsplats ska ha rutiner för att kunna undgå våld och konfrontationer (2015-06-29). Samtliga aspekter ovan tyder på att socialsekreterare befinner sig i en arbetssituation där känslan av trygghet skulle kunna komma att hotas. Med begreppet trygghet menar vi, i denna studie, den trygghet som finns eller saknas i samband med arbetet. Vi menar således att socialsekreterarna inte ska uppleva sig vara ett mål för våld och hot samt att de ska veta vad de har för uppgifter och ha möjligheten att lösa dessa på bästa sätt. Vi menar även aspekten av att kunna slappna av i hemmet utan att påverkas av arbetet på ett negativt sätt som känns otryggt. Slutligen anser vi att ett välmående och en säkerhet bland kollegor, chefer och närstående ingår i känslan av trygghet. I detta blir även stöd av kollegor, chefer och närstående centralt för att öka trygghetskänslan hos den enskilde.



I förarbetena till 3 kap. 3 § Socialtjänstlagen framgår att det utöver relevant utbildning är viktigt att de som är nyexaminerade och andra utan erfarenhet ska få lämplig introduktion och handledning (Socialstyrelsen 2015:34). Handledning ingår i det Arbetsmiljöverket kallar för organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4) och det nämns även i Socialstyrelsens allmänna råd att handläggarna bör få planerat stöd, planerad introduktion samt successivt få ta ansvar för ärenden (SOFS 2006:14).

Den 22 september 2015 beslutade Arbetsmiljöverket om en ny föreskrift gällande organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4). Föreskriften trädde i kraft den 31 mars 2016 och ska verka för att minska den arbetsrelaterade ohälsan. Arbetsmiljöverkets syfte med föreskrifterna är att "främja en god arbetsmiljö och förebygga risk för ohälsa på grund av organisatoriska och sociala förhållanden i arbetsmiljön"(AFS 2015:4:5). Föreskrifterna gäller för samtliga verksamheter där arbete utförs av arbetstagare för arbetsgivares räkning (ibid:5). Vidare ska föreskriften tydliggöra det ansvar arbetsgivaren har för arbetstagarnas arbetsbelastning. Föreskriften ställer således krav på chefer och arbetsledare då den syftar till att ge kännedom i hur ohälsosam arbetsbelastning och kränkande särbehandling kan förebyggas och hanteras. Arbetsgivaren ska även sätta upp mål för att skapa en främjande god organisatorisk och social arbetsmiljö (Arbetsmiljöverket 2015). I de allmänna råden finns även exempel på arbetsuppgifter och arbetssituationer som kan vara starkt psykiskt påfrestande så som att bemöta människor i svåra situationer, utsättas för trauman, lösa konflikter och fatta svåra beslut under press där också etiska dilemman ingår (AFS 2015:4:10). Detta är något socionomer som arbetar med barn- och ungdomsvård dagligen möter. Föreskrifterna ger allmänna råd på hur dessa situationer ska åtgärdas där ett exempel är "regelbundet stöd av handledare eller tillgång till annan expert inom området" (ibid).

Arbetsmiljöverket (2015) skriver på deras hemsida att det idag är fler människor än tidigare som blir sjuka på grund av ohälsosam arbetsbelastning och de nya föreskrifterna ska konkretisera arbetsmiljölagen, SFS 1977:1160 (2015-09-22). De ska verka förtydligande och komplettera det systematiska arbetsmiljöarbete som alla arbetsgivare är skyldiga att bedriva. Skillnaden mellan de nya föreskrifterna och arbetsmiljölagen, är att det saknas regleringar av arbetsbelastning, arbetstider och främjande av hälsa i arbetsmiljölagen (ibid). Den nya föreskriften är nu samlad och tydligare samt belyser de viktigaste grundläggande faktorerna som en arbetsgivare behöver ha kontroll över (Arbetsmiljöverket 2015). På Arbetsmiljöverkets hemsida (2015<sup>2</sup>) framgår det att forskning visar att fördelarna med ett

förebyggande arbete, med tyngd på organisatoriska och sociala frågor, är att det kan främja produktivitet och kreativitet inom en organisation samt minska antalet sjukskrivningar (2016-04-06).

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att få en inblick i arbetsmiljön för socialsekreterare på socialtjänstens enhet för barn- och ungdom inom Stockholms län. Vi vill även ta reda på vilka arbetsmiljöaspekter de tycker är viktiga för det dagliga arbetet.

### Frågeställningar

- På vilket sätt upplever socialsekreterarna i denna studie känslan av trygghet i samband med sitt arbete och på vilket sätt upplever de sin arbetsmiljö?
- Vilka strategier använder socialsekreterarna i denna studie sig av för att öka sin trygghetskänsla i samband med sitt arbete och vilka resurser finns att tillgå på arbetsplatsen?
- Vilka tankar har socialsekreterarna i denna studie gällande de nya föreskrifterna från Arbetsmiljöverket om organisatorisk och social arbetsmiljö?

## 1.3 Centrala begrepp

### Organisatorisk arbetsmiljö

“Omfattar villkor och förutsättningar för arbetet som inkluderar; ledning och styrning, kommunikation, delaktighet, handlingsutrymme, fördelning av arbetsuppgifter samt krav, resurser och ansvar”. (AFS 2015:4)

### Social arbetsmiljö

“Handlar om villkor och förutsättningar för arbetet som inkluderar socialt samspel, samarbete och socialt stöd från chefer och kollegor”. (AFS 2015:4)

### Copingstrategi

”Copingstrategier är olika sätt att gripa sig an en uppgift eller ta itu med en svårighet, ett beroende och annat liknande”. (Psykologiguident 2016)

I denna studie används två typer av copingstrategier: aktiva och undvikande. Aktiva syftar till strategier där personen aktivt försöker hantera en stressande situation, genom att ta tag i det som utlöser stressen. Undvikande copingstrategier syftar till strategier då personen undviker att aktivt hantera en stressande situation, exempelvis genom att skjuta upp det som utlöser stressen (Anderson 2000). Begreppen aktiva och undvikande copingstrategier återkommer denna studies tidigare forskning.

## 1.4 Uppsatsens disposition

I kapitel två finner läsaren den tidigare som vi har tagit del av. Kapitlet är indelat i tre teman vilka är; “ohälsa och personalomsättning bland socialsekreterare”, “strategier för att hantera arbetssituationen” och “att bygga kompetens”. I kapitel tre redogör vi för de teoretiska perspektiv vi valt att använda oss av, “krav- och kontrollmodellen” samt “socialt stöd”. Kapitel fyra är vårt metodkapitel, här finner läsaren information om urvalsprocess, tillvägagångssätt, hur vår analys har gått till samt diskussion av val av metod. Resultat och analysdelen finner läsaren i kapitel fem där vi valt att dela upp vår insamlade empiri i tre olika teman, “trygghet”, “stöd, resurser och strategier” och “arbetsmiljö”. I kapitel sex diskuterar vi vårt resultat för att sedan avsluta med en slutsats i kapitel sju där även förslag ges till framtida forskning.

## 2. Tidigare forskning

För att sätta oss in i arbetsmiljöforskningen för socialt arbete valde vi att söka efter tidigare forskning som behandlar det utvalda området. Tidigare forskning har valts ut med hjälp av följande sökord: “utmattning socialsekreterare”, “ohälsa socialsekreterare”, “personalomsättning socialsekreterare”, “våld socialsekreterare”, “sjukskrivningar socialsekreterare”, “Pia Tham”, “copingstrategier arbetssituationen socialsekreterare”, “arbetsmiljö”, “handledning” och “socialtjänst barn och ungdom”. Dessa sökord skrevs in på databaserna DiVA, Google Scholar, SöderScholar, Socialstyrelsen och Arbetsmiljöverket.

### 2.1 Ohälsa och personalomsättning bland socialsekreterare

Pia Tham har genom enkäter utdelade till 309 socialarbetare som arbetar med barnavårdsutredningar i Stockholm studerat faktorer som påverkar arbetstagaren till att vilja byta arbete (Tham 2007:1225). Ett av de mest förvånande resultaten var att 54 % av socialarbetarna arbetat på sina arbetsplatser i två år eller mindre och ändå uppgav 48 % att de hade tankar om att lämna sitt arbete. Resultatet visade på att det som vägde tyngst vid tankar om att lämna arbetet var huruvida organisationens personalavdelning visade uppskattning för det arbete som utfördes, känslan av att bli väl omhändertagen samt ledningens intresse för arbetstagarnas hälsa och välmående. Studien visade även att organisatoriska brister var vanligt och att det tycktes finnas ett svagt samband mellan upplevd brist på krav snarare än överväldigande krav vid tankar om att lämna arbetet, detta då arbetet inte kändes tillräckligt utmanande eller meningsfullt (Tham 2007:1239-1240). Slutligen anser Tham (2007) att det för socialarbetare, speciellt de som arbetar inom barn- och ungdom, är vanligt förekommande

att bli kritiserad och därmed en måltavla för negativt vinklad publicitet i media där deras handlingar och misslyckande blir föremål för kritik. Författaren menar att om man ser det utifrån detta perspektiv blir vikten av belöning, uppskattning och väl omhändertagande ännu mer förståelig (ibid:1242).

Detta blir även intressant ur ett längre perspektiv då forskning visar att exempelvis socialarbetare även har större sannolikhet att förtidspensionera sig (Arbetsmiljöverket 2014:12). Arbetsmiljöverket har, med hjälp av nationalekonomiska institutionen vid Linnéuniversitetet, haft som uppdrag att under 2013 kartlägga den forskning som handlar om arbetsmiljö och utträde ur arbetslivet (Arbetsmiljöverket 2014:5). Kartläggningen av forskningen visade på att kvinnor dominerar vad gäller högre sjukfrånvaro och större hälsoproblem och lämnar också arbetslivet tidigare än män. Ytterligare en aspekt som det lades tyngd på i relation till att lämna arbetskraften är stress. Stress kan uppkomma av olika skäl men en vanlig anledning är att personen upplever sig vara överbelastad av arbete eller upplever en bristande autonomi gällande arbetsuppgifter (ibid:19-20). I denna studie belyses även Karaseks krav- och kontrollmodell vilken använts som utgångspunkt i många studier där det fokuserats på psykosociala arbetsförhållanden. Modellen går ut på att krav i grunden är bra då det bidrar till en kortvarig stress som i sig kan öka produktiviteten. Slutligen var det sociala stödet på arbetsplatsen en viktig aspekt när det gäller utträdesbeslutet. Detta sociala stöd kan komma från både chefer och andra medarbetare. Dock har det visat sig vara viktigt vem detta sociala stöd kommer ifrån då socialt stöd från en chef resulterar i särskilt positiva effekter då det minskar risken för sjukpension och påverkar hälsan positivt (ibid).

Även Perski, Grossi, Evengård, Blomkvist, Ylibar och Orth-Gomér (2002) redogör i en rapport om en hög frekvens av stressrelaterad ohälsa bland kvinnor i offentlig sektor. De menar att det sedan år 1997 skett en kraftig ökning av stressrelaterade tillstånd i den arbetande befolkningen. Främst märkbart är det menar de, bland kvinnor i offentlig sektor som ofta blir sjukskrivna på grund av utbrändhet och depression. I deras studie har de undersökt emotionell utmattning hos bland andra kvinnor som arbetar inom försäkringskassan (Perski et al. 2002:2047). För att undersöka detta gjordes en enkätstudie och efterföljande läkarundersökningar. Resultaten visade att var fjärde kvinna på försäkringskassan befann sig i en avancerad riskzon för emotionell utmattning. Självsfattningen av den psykosociala arbetsmiljön visade att det var vanligare hos kvinnorna med hög emotionell utmattning att känna höga krav, låg kontroll och bristande socialt stöd. Perski et al. (2002) menar att dessa

resultat är i linje med tidigare fynd som kan bidra till utbrändhet. Vidare visade studiens resultat att hög emotionell utmattning är relaterad till fysisk, psykisk och social trötthet samt till en rad andra somatiska, kognitiva och känslomässiga symptom (ibid:2050).

Socialt stöd är också viktigt i de situationer då det uppstår hot och våld i den psykosociala arbetsmiljön. Enligt Arbetsmiljöverket (2013) har var tredje socialsekreterare uppgett att de blivit utsatta för våld eller hot om våld i arbetet. När arbetstagare inom myndighetsutövning drabbas av hot och våld i sitt arbete kan det medföra fysiska och psykiska skador eller ohälsa, det är därför ett allvarligt arbetsmiljöproblem (ibid:1). Arbetsmiljöverket genomförde ett nationellt projekt (2013) under åren 2011-2013 där det gjordes 1500 besök på verksamheter inom stat och kommun som arbetar med myndighetsutövning. Resultatet visade att myndigheterna har rutiner för att förebygga hot, våld och efterhjälpande arbete, men att dessa rutiner inte är fullt aktuella eller inarbetade i verksamheten. Den accepterade nivån av hot och våld ansågs även på många av myndigheterna vara i behov av att förtydligas för att undvika att arbetstagaren vänjer sig eller tillåter sig inslag av våld och hot (ibid:5). Det visade sig vara en allmän uppfattning att rättsväsendet bedömer gärningar av hot och våld mildare om de är riktade mot tjänstemän och att det därför inte är någon idé att anmäla dessa gärningar. Det finns således en bild av att tjänstemän ska tåla mer än gemene man (ibid:7).

## 2.2 Strategier för att hantera arbetssituationen

Pia Tham och Deborah Lynch (2014) har i en studie undersökt hur 13 studenter på socionomprogrammet i nära anslutning till sin examen ser på framtiden gällande arbetslivet. Resultatet visade delvis en stor önskan hos studenterna av en mer kontaktnära praktik till verklighetens sociala arbete. Alla studenterna ville ha åtminstone en extra period av praktik under utbildningen och en tydligare bild av vad socialt arbete betyder i praktiken. Det framgick även att studenterna kände sig oförberedda att ta sig an de flesta positioner i socialt arbete och att de förväntade sig att få mycket vägledning och stöd på sina arbetsplatser (Tham & Lynch 2014:704).

Handledning är ett sätt att vägleda och stötta socialsekreterare i sina arbetsroller. Höjer, Beijer och Wissö (2007) har på initiativ från FoU i väst undersökt handledning inom socialt arbete. Urvalet i studien består av chefer, personal och handledare (ibid:33). Författarna gör skillnad mellan extern och intern handledning. Vid valet av handledare spelade den samlade kompetensen roll, men även goda referenser och erfarenhet. En god kompetens uppnås enligt

författarna om handledaren är öppen för olika perspektiv hämtade från psykologin, sociologin, pedagogiken och vårdvetenskapen (ibid:25). Resultatet visade att processhandledning är vanligare än metodhandledning (vilket också är den mest förekommande handledningen när det gäller extern handledning), det innebär att det under handledningen talas om ämnen som klientärenden, metoder, arbetssätt, förhållningssätt och känslor (ibid:67-68). Resultatet visade att en god handledning innebär att det finns gott om tid och begreppet "trygghet" nämndes av många. Trygghet exemplifierades i detta fall av en tillit gruppen emellan och en trygghet som innebar att personal vågade öppna sig för varandra. En god handledning menades också innefatta ett gott klimat där personal får komma till tals och att det som sägs bekräftas och möts med engagemang. Enligt författarna kan en god handledning resultera i nya infallsvinklar och energi, ge arbetstagaren konkreta tips och även fungera som ett stöd då det för personal kan innebära en mental avlastning. Dålig handledning exemplifierades av personal som situationer där handledaren inte klarar av att leda gruppen vidare, inte är strukturerad, är passiv eller helt enkelt missuppfattar gruppen. Begreppet "trygghet" benämndes även vid dålig handledning, personal menade att om handledaren inte förmår att hantera de problem som finns i gruppen skapar detta en ännu större känsla av otrygghet gruppen emellan (ibid:73-75). Både chefer och arbetsledare var eniga om att handledning uppfyller många mål, däribland: ett yrkesmässigt stöd, en motverkan av stress och utbrändhet, en fördjupad förståelse för klienten och dess behov av behandling, en ökad insikt hos personal, en utveckling av de professionella metoder som används och ett förbättrat grupparbete (ibid:78).

Dinah G. Anderson (2000) undersökte i sin studie hur socialsekreterare hanterar stress och om det finns samband mellan copingstrategier och nivåer av emotionell utmattning, personlighetsförändring och utbrändhet (ibid:839). Deltagarna i studien fick beskriva en arbetssituation som de upplevde som stressfull och sedan besvara vilka strategier de använde för att lösa situationen (Anderson 2000:839). Resultatet visade att socialsekreterare använder sig av två typer av copingstrategier, aktiva - där personen aktivt försöker hantera en stressande situation och passiva - där personen försöker hantera stressade situationer genom att undvika att tänka eller prata om dem. Av resultaten framgick att socialsekreterare använder sig mer av individuellt aktiva copingstrategier än att få socialt stöd hos en kollega (ibid:845). I de fall socialsekreterarna använde sig av undvikande copingstrategier ökade deras emotionella utmattning, dock visade det sig även att användningen av aktiva copingstrategier utsatte socialsekreterarna för emotionell utmattning (Anderson 2000:845). Vidare visade resultaten

att 62 % av deltagarna uppnådde en hög emotionell utmattning och att resultaten angående användning av copingstrategier varierade beroende på hur utmattade socialsekreterarna var (ibid).

### 2.3 Att bygga kompetens

I en rapport skriven av Anna-Lena Lindquist (2010) analyserades personalförsörjning för utredande socialsekreterare i Uppsala län. Resultatet visade att kommuner tvingas till att anställa personer som saknar både adekvat utbildning och erfarenhet, vilket i sin tur ökar belastningen på personal, ytterligare personalomsättning och en förhöjd sjukfrånvaro (Lindquist 2010:12-13). I rapporten framgår även av de intervjuade handläggarna att det inte var arbetsuppgifterna som gjorde att socialsekreterarna ville sluta utan att det hade att göra med deras arbetsförhållanden. Exempel på bristande arbetsförhållanden tycktes vara för hög belastning, splittrade dagar, begränsade resurser för att mobilisera insatser, dokumentation som kommer i kläm och därför blev ett ytterligare stressmoment, bristen på någon att prata med efter att ha haft ett svårt möte, låg uppvisad uppskattning, lönesättningen och bristfällig introduktion. Bristfällig introduktion ledde enligt de intervjuade till att många av de nyanställda utan tidigare erfarenhet av barnavårdsutredningar lämnades med svåra utredningar och var tvungna att fråga sina stressade kollegor (ibid:48-49).

Även Sveriges kommuner och landsting, SKL, har i en studie från 2013 kartlagt situationen i kommunerna när det gäller kompetens och stabilitet inom barn-och ungdomsvårdens myndighetsutövande del. Resultatet av studien visade att var tredje handläggare är nyanställd och sju av tio arbetsledare har varit anställda i kortare tid än tre år (ibid.). Det visade sig även att kommunerna ger mycket stöd till både handläggare och chefer men att de inte allt för ofta lyckas förverkliga de ambitioner de har gällande inskolning av oerfarna handläggare. Likt Lindquist (2010) har även SKL:s resultat synliggjort att det finns svårigheter med att attrahera, behålla och utveckla personal (ibid:6).

På Arbetsmiljöverkets hemsida (2015<sup>1</sup>) framgår det att de har dragit igång en treårig inspektionssatsning av kommunala socialsekreterares arbetsmiljö. Syftet är att uppmärksamma arbetsgivare om både organisatorisk och social arbetsmiljö. Målet är att arbetsbelastningen ska vara i balans med krav och givna förutsättningar, att riskerna för hot, våld och kränkningar minskar för socialsekreterare, att det ska finnas verkningsfulla rutiner för att förebygga riskerna och att kunskaper om organisatorisk och social arbetsmiljö



förmedlas till arbetsgivarna. Arbetsmiljöverkets inspektionssatsning och studie grundar sig i Wanja Astvik och Marika Melins (2013) där det framgår att förändringarna inom välfärdstjänsten de senaste decennierna varit genomgripande som följts av ett decentraliserat resultat och kostnadsansvar, målstyrning och en ständig rationalisering. Detta menar de är grunden till att ansvaret har decentraliserats till den enskilde medarbetaren. Det medför enligt dem att arbetstagarna kan tvingas ta till strategier som kan påverka deras hälsa och kvalitet i arbetet när resurserna de erbjuds inte lever upp till de krav som ställs på dem (ibid:61).

Sammanfattningsvis visar forskningen om socialsekreterares arbetssituationer att det är väldigt vanligt att socialsekreterare funderar på att byta arbete. Många är nyexaminerade och har således liten eller ingen erfarenhet av den arbetssituation som råder. Socialsekreterarna upplever höga krav, låg kontroll och bristande socialt stöd vilket kan bidra till utbrändhet eller utmattningssymtom. Detta medför även att de upplever en hög stress. De nya föreskrifterna från Arbetsmiljöverket ska bidra till bättre arbetsförhållanden både socialt och organisatoriskt. Då dessa föreskrifter trädde i kraft 31 mars finns än så länge ingen vetskap om vilken inverkan dessa kommer att ha och på vilket sätt arbetsplatserna kommer att använda sig av dessa.

### 3. Teoretiska perspektiv

#### 3.1 Krav- och kontrollmodellen

Vid forskning om den psykosociala arbetsmiljön används ofta den etablerade krav- och kontrollmodellen av Karasek och Theorell (1990). Krav- och kontrollmodellen utgår ifrån att krav respektive kontroll är beroende av varandra. Olika kombinationer mellan dessa resulterar i fyra idealtyper av arbeten. Kombinationerna utgörs av höga respektive låga krav och hög respektive låg kontroll. De kallas aktiva arbeten, passiva arbeten, lågstressarbeten och högstressarbeten. Dessa variabler menar Karasek och Theorell (1990) möjliggör en identifikation av upplevd stressnivå (ibid:29). Målet med att belysa dessa fyra idealtyper av arbeten är att visa vikten av att kombinera psykologiska krav och beslutsfattande samt för att kunna förutse hälsa och beteende på arbetsplatsen (ibid:38).

Krav

Karasek och Theorell (1990) menar på att det finns yttre fysiska och psykologiska krav.

Exempel på psykologiska krav i arbetet är hur många rapporter som ska skrivas under veckan, deadlines och produktivitet (ibid:63). Psykologiska krav kan vidare delas upp i kvalitativa och

kvantitativa krav, där kvalitativa innebär arbetsuppgiftens svårighetsgrad och kvantitativa krav innebär hur många uppgifter som ingår i arbetet (ibid:62). Karasek och Theorell (1990) menar att detta uppenbart påverkar produktiviteten i arbetet och har en stor inverkan på upplevelsen av arbetsbelastning (ibid:63). Yttre fysiska krav innebär den ansträngning som krävs för att utföra ett arbete, exempelvis obekväma monotona arbetspositioner, som att måla tak (ibid:63). Theorell (2003) ger en utökad version på psykologiska krav och menar att det även finns emotionella och kognitiva krav. Emotionella krav kan exempelvis vara att dölja emotioner på arbetet, vilket är vanligt inom vårdrken. Kognitiva krav kan lättast beskrivas som hur mycket arbetstagaren behöver hålla i huvudet samt koncentration och logisk förmåga för att klara av en uppgift (ibid:28).

#### Kontroll

Karasek och Theroell (1990) gör skillnad mellan kontroll i arbetet (eng. Decision Authority) och kontroll över arbetet (eng. Skill Descretion). Kontroll i arbetet kan sammanfattas som de dagliga beslut som personen själv kan ta över sin arbetssituation, exempelvis i vilken ordning man gör vad och när man kan ta en paus. Kontroll över arbetet handlar snarare om att klara av de arbetsuppgifter man har, exempelvis att ha den kunskap som krävs för att slutföra en uppgift (ibid:59-60). Att ha kontroll över arbetet reducerar risken för stress medan det höjer inlärningsförmågan (Karasek & Theorell 1990:61). Genom att ge de anställda goda möjligheter till kompetensutveckling, vilket kan ske genom handledning eller utbildning får de större möjlighet att ta kontroll över situationer som kan uppkomma i det dagliga arbetet (Theorell 2003:23).

En förklaring av Karasek och Theorells fyra idealtyper av arbeten

Med aktiva arbeten menas att arbetstagaren har en hög kontroll över sitt eget arbete men också höga psykologiska krav. I både Sverige och USA har det visat sig att denna grupp av arbetstagare är mest aktiva under sin fritid och hittar på aktiviteter utanför arbetet. Denna typ av arbete med hög kontroll och höga psykologiska krav menar Karasek och Theorell (1990) utgör en optimal arbetssituation då det kan förutsättas resultera i flera olika positiva psykologiska utfall, exempelvis att utöka sina kunskaper, utvecklas i sin yrkesroll och ökad produktivitet (ibid:35).

Högstressarbeten utgörs av låg kontroll över det egna arbetet och höga psykologiska krav, vilket betyder att arbetstagarna har ett väldigt litet handlingsutrymme. Enligt Karasek och

Theorell (1990) är det den typ av arbeten som utvecklar mest negativ stress av de fyra idealtyperna (ibid:32). Karasek och Theorell (1990) menar att arbetstagare med högstressarbeten kan ha svårt att återgå till ett balanserat stadium i sin stressnivå vilket gör att de i längden inte kan omvandla stress till något positivt, exempelvis till utmaningar och olika typer av problemlösning (ibid:33-34). Arbetsituationen kan i ett långtidsperspektiv därför leda till hjärtsjukdomar, utmattning, ångest, depression och fysisk ohälsa (ibid:31,34).

Passiva arbeten innebär att arbetstagaren har låga psykologiska krav och även låg kontroll över sitt eget arbete. I motsats till aktiva arbeten kan detta leda till en förlorad kompetens hos arbetstagaren, detta då det i passiva arbeten ger arbetstagaren mindre handlingsutrymme vilket kan leda till att arbetstagaren kan bli inaktiv. Inaktiviteten kan leda till att arbetstagarnas färdigheter och kunskaper inte utvecklas och att engagemanget för arbetet sjunker då arbetsmotivationen saknas. På grund av att de har låga psykologiska krav och låg kontroll kan negativ stress uppstå hos arbetstagarna (Karasek & Theorell 1990:38). Karasek och Theorell (1990) menar att passiva arbeten är det näst största psykosociala arbetsproblemet då det leder till högst ohälsa efter högstressarbeten (ibid:37).

Lågstressarbeten innebär att arbetstagaren har låga krav och ett stort inflytande över arbetsituationen. Denna arbetsituation är enligt Karasek och Theorell (1990) den näst bästa typen av arbete då det kan leda till mindre negativ stress och mindre arbetsrelaterade sjukdomar än de andra tre idealtyperna (Karasek & Theorell 1990:36). Detta då den höga kontrollen alltid håller sig högre än de psykologiska kraven.

### 3.2 Socialt stöd

Socialt stöd har belysts i flertal studier om arbetsmiljö och det har visat sig att de personer som upplever sig ha ett välfungerande nätverk både lever längre och har en bättre hälsa (House, Landis & Umberson 1988:540). Socialt stöd på arbetet definieras som all hjälpsam social interaktion, från både kollegor och chefer, som finns tillgänglig på arbetsplatsen (Karasek & Theorell 1990:69). Karasek och Theorell (1990) reviderade krav- och kontrollmodellen med hjälp av Johnson och införde socialt stöd som en tredje dimension i modellen. De delar upp det sociala stödet i två olika typer, emotionellt stöd och instrumentellt stöd (ibid:70-71). Emotionellt stöd är stöd som fungerar som en buffert mot psykologisk stress och är en typ av känslomässigt stöd (Theorell 2003:17). Detta stöd ges genom trygghet och social samt emotionell interaktion mellan kollegor, chefer och andra. I bufferten ingår

även den sociala sammanhållningen och integrationen i arbetsgruppen (Karasek & Theorell 1990:70). Den andra typen av socialt stöd kallar Karasek och Theorell (1990) för instrumentellt stöd, även kallad praktisk hjälp (Theorell 2003:17) vilket innebär avlastning från kollegor och chefer samt extra arbetsresurser för att underlätta för arbetstagaren (1990:71). Risken för stressrelaterade sjukdomar minskas enligt Johnson (i Theorell 2003:17) av bra stöd på arbetet. LaRocco, House och French (1980) menar i sin studie att det arbetsrelaterade stödet i form av stöd från kollegor är det viktigaste stödet vid arbetsrelaterad stress (ibid:210). Cohen och Wills (1985) använder sig också, likt Karasek och Theorell (1990), av begreppen emotionellt och instrumentellt stöd (1985:313). Utöver dessa två stöd menar Cohen och Wills (1985) att det även finns informativt stöd. Informativt stöd innebär att arbetstagaren får information, råd och återkoppling för att kunna lösa ett problem (Cohen & Wills 1985:313). Även om dessa olika typer av stöd kan urskiljas var för sig, med sina olika egenskaper, så menar Cohen och Wills (1985) att de vanligtvis är beroende av varandra. Det vill säga, personer med större socialt nätverk har oftast större tillgång till både instrumentellt och emotionellt stöd (ibid:313).

Sammanfattning och kritik av teoretiska perspektiv

Sammanfattningsvis går det att konstatera att höga krav tillsammans med hög kontroll ökar aktivitet och motivation, vilket således minskar risken för stressrelaterad ohälsa. Höga krav tillsammans med låg kontroll kan däremot resultera i stressrelaterad ohälsa och därmed sjukskrivningar och förtidspensioneringar. Theorell (2003) menar att stress och utövande av kontroll hänger ihop med varandra på så sätt att stressreaktionen mobiliseras. Detta händer framför allt när arbetstagaren är på väg att förlora kontrollen över en situation samtidigt som hen kämpar för att upprätthålla den. Förlorar arbetstagaren kontrollen tappar hen glöden och det blir således inte längre intressant att fortsätta kämpa, istället utvecklas en passivitet (Theorell 2003:17). Kritik har dock riktas mot Karasek och Theorells teori då den är inriktad på industriella arbetsmiljöer vilket innebär att det finns en avsaknad av människovårdande yrken då de endast tar upp "blue collar workers" (arbetare) och "white collar workers" (tjänstemän). Teorin utesluter även arbetstagarnas subjektiva egenskaper (Söderfeldt & Söderfeldt 1997, Siegrist 1996). Vidare menar LaRocco, House och French (1980) att begreppsdefinitionen socialt stöd skiljer sig mellan många olika forskare och studier vilket blir problematiskt då forskarna således inte mätt begreppet på samma sätt. Det går därför inte att jämföra studierna med varandra (ibid:202).

## 4. Metod

### 4.1 Val av metod

Då vi med denna studie vill få en djupare förståelse för hur socialsekreterare upplever sin arbetssituation ansåg vi att en kvalitativ metod var bäst för att uppnå syftet. Då vår empiri grundar sig på socialsekreterares erfarenheter ansåg vi att semistrukturerade intervjuer lämpade sig bäst. Semistrukturerade intervjuer utmärks av att forskaren har vissa specifika teman som ska beröras men att intervjupersonen själv har stor frihet att utforma sina svar (Bryman 2011:415).

### 4.2 Avgränsning

Vi har valt att avgränsa oss till barn- och ungdomsvården då detta enligt Socialstyrelsen (2015) är det svåraste uppdraget inom socialtjänsten. Vi har även avgränsat oss till att endast intervjua informanter med en socionomexamen vilket därmed exkluderar de med annan likvärdig utbildning och erfarenhet. Alla informanter är verksamma inom Stockholms län, detta för att underlätta intervjuerna då vi själva är bosatta inom samma län.

### 4.3 Arbetsfördelning

Vi hade från början en tanke om en arbetsfördelning gällande olika avsnitt i studien, men då vi under processens gång flyttat och klistrat ihop delar av texter samt reviderat varandras texter resulterar detta i att vi båda skrivit och ansvarat för samtliga avsnitt. Uppsatsen är därför enligt oss en gemensam produkt. I efterhand är det endast intervjuerna som skiljer ansvaret åt då vi varannan gång höll i intervjun medan den andra antecknade.

### 4.4 Tillvägagångssätt

Nedan följer vårt tillvägagångssätt gällande att hitta intervjupersoner, intervjua, transkribera, koda och analysera empirin samt studiens tillförlitlighet och etiska överväganden.

I enlighet med Bryman (2011:415) har vi valt att utforma så öppna intervjuer som möjligt för att dels skapa en möjlighet till uttömmande berättelser och dels för att undvika att vi som intervjuare skulle styra informanten i dennes svar. Under varje tema hade vi ett antal specifika frågor att använda oss av om intervjupersonen själv inte skulle beröra dessa områden, men även följdfrågor som inte ingick i intervjuguiden ställdes beroende på den information intervjupersonen delade med sig av. Intervjuerna inleddes med kortsvarsfrågor för att både få oss och intervjupersonen varm i kläderna, exempelvis "Hur länge har du arbetat inom barn- och ungdom?".

#### 4.4.1 Urval

För denna studie har sju socionomer, som arbetar inom barn- och ungdomsenheter på socialtjänsten inom Stockholms län, intervjuats. Samtliga personer har erfarenhet som utredande socialsekreterare men en av informanterna arbetar idag som kvalificerad utredare vilket innebär att hen arbetar med verksamhetsutveckling, kvalitet, verksamhetsplanering och verksamhetsuppföljning. Detta betyder att hen inte arbetar med direkt klientarbete. Två av informanterna är för tillfället föräldralediga. Antalet intervjupersoner valdes på basis av att kunna mäta våra frågeställningar, det vill säga, våra informanter har kunnat ge oss svar på de forskningsfrågor vi haft (Kvale & Brinkmann 2014:156). Med detta menar vi dock inte att vi kan generalisera till en större population. Våra intervjupersoner har olika lång erfarenhet på området, från 14 månaders erfarenhet upp till 26 års erfarenhet. De fyra första intervjupersonerna kom vi i kontakt med via internet: tre via en grupp specificerad för socionomer på Facebook och en via ett utskick till samtliga barn- och ungdomsenheter via Stockholms stads hemsida. De sista tre intervjupersonerna kom vi i kontakt med via ett snöbollsurval där vi blev hänvisade i två led.

#### 4.4.2 Intervjuer och transkribering

För att underlätta för våra intervjupersoner gav vi dem möjligheten att själva få bestämma vart intervjun skulle hållas. Intervjuperson 1 intervjuades därför hemma hos intervjupersonen själv, intervjuperson 3 intervjuades i ett grupprum på Södertörns högskola och resterande 5 intervjuades på sina arbetsplatser. Detta gav oss möjlighet att bekanta oss med den miljö intervjupersonerna arbetar på och lever i, Bryman (2011) menar att detta underlättar tolkningen och förståelsen för de personen ifråga berättar (ibid:420). Innan intervjuerna fick intervjupersonerna information om uppsatsens syfte och hur intervjun var tänkt att gå tillväga. Här informerades även om anonymitet och att intervjun skulle komma att spelas in, samt att intervjupersonen när som helst fick avbryta. Då vi ville att intervjupersonen fritt skulle få styra intervjun valde vi att strukturera vår intervjuguide i teman i likhet med vad Trost (2010) rekommenderar (ibid:71). I vårt fall utgjordes intervjuguiden av följande tre teman: "arbetsmiljö", "resurser, krav och kompetens" och "tankar om de nya föreskrifterna". Utifrån dessa teman skrev vi upp de aspekter som vi tyckte var viktiga att få reda på, vilka vi således kunde ringa in under intervjuerna. Vi var måna om att inte ställa ledande frågor och vi ville inte heller göra frågorna för specifika (Bryman 2011:419). I de fall då intervjupersonerna själva inte kom in på dessa aspekter ställdes sammanfattande konkreta frågor för att inte gå

miste om dessa (se bilaga 9.2). Vi valde att avsluta samtliga intervjuer genom att sammanfatta vad som sagts för att ge intervjupersonen en chans att kontrollera att vi uppfattat det som sagts på rätt sätt. Detta för att undvika att göra felaktiga tolkningar av våra intervjupersoner.

Därefter valde vi även att fråga intervjupersonerna om det fanns något mer de ville tillägga.

Denna metod menar Kvale och Brinkmann (2014) ger intervjupersonen möjlighet att ta upp sådant som hen tänkt på under intervjuens gång (ibid:171). Samtliga intervjuer har tagit mellan 45-70 minuter och alla intervjupersoner har gått med på att bli inspelade. Inspelningarna har skett via smartphones som sedan har laddats in i våra datorer. Samtliga intervjuer har transkriberats nära inpå intervjuerna för att alla intryck inte skulle glömmas bort.

#### 4.4.3 Analysmetod

Utifrån frågeställningar och informanternas svar utformade vi tre övergripande teman. I dessa teman valde vi att göra mindre teman för att få in all empiri vi ansåg viktig. All empiri färgkodades, därefter efter varje mindre tema, vilket gjordes enligt vad Fejes och Thornberg (2015) kallar för öppen kodning. Öppen kodning innebär att man stryker under ord, rader, meningar eller större textavsnitt utifrån en benämning (ibid:48), vilket i detta fall var våra mindre teman. Vår färgkodade empiri resulterade i ett dokument bestående av 49 sidor med citat. I detta dokument jämfördes även koderna emellan för att se vilka som kunde höra ihop med varandra och utefter detta utvecklades sedan kategorier (ibid:51); våra större teman. Efter färgkodningen valde vi att ta ut de citat vi tyckte var viktigast för att förklara varje övergripande tema. Vi märkte ganska fort att även de citat vi valt ut blev för många och vi fick därför återigen avgränsa oss. Därefter gjordes tankekartor till varje övergripande tema med linjer till vilka tidigare forskningar som passade till vad.

#### 4.5 Tillförlitlighet

Vi har valt att använda oss av begreppet *tillförlitlighet* för att bedöma och värdera kvaliteten av vår studie (Bryman 2011:351). Begreppet tillförlitlighet inrymmer fyra delkriterier: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjlighet att stryka och konfirmera, vilka alla ska motsvara kvalitativa forskningens bedömningsbegrepp (ibid:354).

För att höja trovärdigheten i vår studie har vi benat ut alla begrepp vi tvekat på och undrat över på ett sätt som inte ska leda till frågetecken, exempelvis begreppet trygghet. Vi har varit noga med att ge våra informanter chansen att konfirmera att vi tolkat dem rätt efter varje intervju i enlighet med Brymans (2011) råd om trovärdighet (ibid:354-355). Då vi endast har

intervjuat sju socionomer har vi endast deras syn på den problematik studien behandlar, detta gör att studien inte går att generalisera på hela populationen. Dock har det med hjälp av vår breda intervjuguide gett oss en djupare förståelse för hur just dessa sju socionomer upplever och känner, vi vill därför påstå att det finns en överförbarhet (ibid:355). Denna studie har granskats av handledaren till uppsatsen och har även genomgått en opponering innan den publicerats vilket gett möjlighet till att fånga upp eventuell kritik och bedöma studiens pålitlighet, vilket enligt Bryman (2011) stärker pålitligheten (ibid). Våra informanter har varit av yttersta vikt för att denna studie ska ha kunnat genomföras, vi har därför varit måna med att inte låta våra egna tidigare uppfattningar prägla intervjuerna och valet av teorier. Teorierna valdes därför efter intervjuerna gjorts och läsaren kan tydligt se när vi gjort egna tolkningar.

#### 4.6 Etiska överväganden

Enligt Kvale och Brinkmann (2014) kan eventuella etiska problem uppstå under hela intervjuundersökningen och därför bör etiska frågor beaktas redan från första början (2014:99). Intervjupersonerna bör få möjligheten till att ge ett informerat samtycke till att delta i studien och konfidentialiteten bör även vara säkrad (ibid). I vår studie använder vi oss av ett samtyckeskrav (Vetenskapsrådet 2011:21) och samtliga intervjupersoner har gett sitt samtycke till intervjuerna och inspelningen av dessa. Intervjupersonerna fick innan intervjun startade information om studiens syfte och de fick även veta att de kan ta del av studien när studien är avslutad. Vi har med hänsyn till Vetenskapsrådets övervägande valt att hålla våra intervjupersoner anonyma. Ingen ska således kunna göra en koppling mellan ett uttalande och en viss individs identitet. I enlighet med konfidentialitetskravet kommer heller inga obehöriga kunna ta del av intervjuerna (Vetenskapsrådet 2011:67). För att säkerställa att vi tolkat intervjupersonerna på rätt sätt har vi dels sammanfattat intervjun efteråt och gett möjlighet till revidering av deras svar och i största möjliga mån försökt undvika våra egna personliga tolkningar. Detta menar Kvale och Brinkmann (2014) är viktigt för att den utskrivna texten ska vara lojal mot intervjupersonernas muntliga uttalanden (ibid:99).

#### 4.7 Metoddiskussion

Till följd av tillvägagångssättet och vår breda intervjuguide blev materialet svåranalyserat och försvårade även transkribering och kodning. Detta då det resulterade i väldigt mycket material och det blev svårt att urskilja vad som var mest relevant och talande för vår studie. Vi hade kunnat göra en metodtriangulering med både kvalitativa intervjuer och kvantitativa enkäter, för att kunna undersöka problemet från fler synvinklar. Det hade dock varit svårt att hinna



med under den tidsplan vi fått. När vi bestämde urvalet av informanter till vår studie var tanken att vi ville ha ett blandat urval med socialsekreterare med både längre och kortare erfarenhet inom barn och ungdom vilket var något vi lyckades få till. Vad som saknas är nyexaminerade socialsekreterare som endast arbetat ett par månader. Det hade varit intressant att få en inblick även utifrån denna grupp av arbetstagare då vi tror att det hade kunnat ge ytterligare ett synsätt. Då samtliga informanter arbetar inom Stockholms län hade det även varit intressant att intervjua socialsekreterare från andra delar av Sverige då arbetssituationer kan skilja sig åt exempelvis mellan storstäder och landsbygd.

## 5. Resultat och analys

Utifrån vårt empiriska datamaterial presenteras här en sammanställning av intervjupersonernas svar. Analysen är indelad i tre teman “trygghet”, “ stöd, resurser och strategier” och “arbetsmiljö” vilka alla kopplas till studiens tidigare forskning och teoridel.

Presentation av informanternas arbetslängd inom socionomyrket

**IP1:** 18 månader

**IP2:** 26 år

**IP3:** 8 år

**IP4:** 14 månader

**IP5:** 22 år

**IP6:** 10 år

**IP7:** 17 år

### 5.1 Socialsekreterares upplevelse av trygghet

I detta tema redogörs för hur informanterna upplever trygghet i form av stöd på arbetsplatsen samt upplevelsen av stöd i förhållande till våld och hot.

Trygghet på arbetsplatsen ökas av tillgång till stöd

Intervjupersonerna gjorde själva skillnad mellan olika former av trygghet när vi bad dem beskriva begreppet fritt. Både IP2 och IP3 beskriver trygghet som att vara trygg i sin grupp med kollegor och chefer. De beskriver båda vikten av att få uppbackning av sina kollegor i de situationer där de känner behov av det. Följande citat belyser detta:

Jag tänker att det har mycket med kollegor och chefer att göra, om jag känner trygghet eller inte. Att veta att om det är något så kan man gå till både kollegor och chefer, och att veta att det finns backup, både om man känner att det är något som har hänt eller om jag behöver prata, men även om det är så att jag inte orkar jobba och behöver hjälp med det här att man känner att det finns inget farligt att gå till kollegor eller chefer, utan man ställer upp. - IP3

Ovannämnda citat skulle kunna tolkas som att känslan av trygghet främjas av socialt stöd från medarbetare och chefer. Även om socialsekreterarna läst på om ärenden innan så kan det skilja från verkligheten, detta är något som IP1 beskriver: "Det är klart att det varit situationer där jag känt mig mindre trygg, där man gjort hembesök och inte vet riktigt vad man kommer hamna i. När man inte vet". Även IP5 belyser samma känsla liknande:

Men nä, jag känner mig rätt så trygg faktiskt. Det är vissa, några gånger som det händer, och då är det lika överraskande och obehagligt när det är klienter, när man inte riktigt känner att.. hmm nä, då ber man vakten sitta i rummet mitt emot.

Samtliga intervjupersoner upplever att de är trygga både på arbetsplatsen och utanför, dock lyfter de flesta känslan av ovetskap inför nya ärenden. Att möta ett nytt ärende behöver inte endast ses som negativt, IP4 beskriver:

Men sen tycker jag att det är svårt för man vet aldrig vad man möter när man ska på ett möte [...] Och så kommer man dit och möter någonting helt annat. Eller tvärtom att man går dit och så blir det liksom - att det går.

IP6 förklarar känslan av att ta ett nytt ärende:

Rampfebern när man ska på ett nytt möte är hemsk. Jag tycker fortfarande efter tio år att det är skitläskigt, hur ska gå det här gå, jag kan ingenting och sådär. Och sen går det jättebra, och så tycker man att 'åh vilken gullig familj'. Men det är den här känslan av att det är skitläskigt att gå in och fylla den här rollen och träffa de här människorna som inte vill träffa en, det går liksom inte över, tyvärr. Det går över litegrann men inte helt.

När vi frågade IP4 hur hen uppfattar begreppet trygghet i relation till yrkesrollen fick vi svaret att det "inte passar in i min roll som socialsekreterare överhuvudtaget", då hen menar att man aldrig kan bli tillräckligt beredd på vad som komma skall. Däremot framkom det senare under intervjun att hen förknippar trygghet med de lagar hen har att luta sig tillbaka på. IP6 menar å andra sidan att "ju tryggare man blir ju mer trygghet kan man förmedla. Och då brukar mötena bli mycket lugnare också". Vi vill här göra en koppling mellan IP3:s tankar om det sociala stödet och IP6:s tankar om att trygghet ovan, då vi tolkar det som att det sociala stödet kan ge en ökad trygghet hos socialsekreteraren. Denna trygghet tolkar vi i enlighet med informanten kan överföras i klientsituationen vilket därmed leder till en bättre arbetsprocess i ärendet. Som ovan nämnts i kapitel två benämns i tidigare forskning att bristande socialt stöd kan leda till emotionell utmattning hos personer i människovårdande yrken, vilket senare skulle kunna medföra en rad olika sjuksymptom (Perski et al. 2002). Som innan nämnt menar även Karasek och Theorell (1990) att socialt stöd från kollegor, chefer och andra fungerar

som en buffert mot psykologisk stress. Den psykologiska stressen nämns av IP5 när "rättshaverister" kommer på tal. Rättshaverister är enligt IP5 personer som har mer resurser, inte endast pengamässigt, utan som även är välförankrade i samhället. IP5 förklarar den här typen av personer som "[personer som] någon gång i sina liv har blivit felbehandlade av myndigheter och så utgår de från att det är så". Vidare förklarar hen att personer med ett rättshaveristiskt beteende aldrig får nog, utan att de sitter och pekar på alla fel socialsekreterare gör, skriver in och anmäler till olika instanser, rättar kommatecken i utredningar och dylikt. IP5 avslutar samtalet om rättshaverister med att antyda att: "den gruppen är den som, om man nu ska använda lite slarvigt uttryckt, knäcker socialsekreterarna". I dessa situationer krävs det en absolut skärpa och kontroll över situationen hos socialsekreterarna. Flera av informanterna belyser vikten av att delge information om dessa ärenden till sina chefer så tidigt som möjligt vid frågan om en eventuell anmälan till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO). IP6 beskriver denna situation som utmanande på ett positivt sätt: "ja men då blir det ju krig, då är det ju en utmaning och blir roligt nästan. Då behöver man skärpa sig och visa. Då får man ta stöd av chefen. Men då blir det spännande". Vi tolkar det som att det är svårt att ha kontroll över någonting man inte helt vet vad det kommer handla om. Samtidigt krävs det av socialsekreterarna att de ska ha kontroll över situationen, dels för att det finns lagar och förordningar att förhålla sig till och dels på grund av rättssäkerhet.

Utifrån en sammanställning av intervjuerna kan vi konstatera att de flesta informanterna upplever sig ha ett bra socialt stöd från både chefer och kollegor. Detta tolkar vi som något som skulle kunna öka känslan av kontroll hos socialsekreterarna vilket därmed skulle kunna underlätta de krav som ställs på dem. Dock menar IP4 att hen inte är helt säker på att hen vill tillbaka till sin arbetsplats efter avslutad föräldraledighet då samtliga i hens arbetsgrupp bytt arbetsplats. Detta tolkar vi som att IP4 upplever att gemenskapen i gruppen är det mest betydande för att trivas med arbetsuppgifterna, och att bristen på socialt stöd gör att hen inte längre tycker att arbetssituationen är hållbar.

Stöd vid hot och våld

Intervjupersonerna beskriver även en motsats till trygghet; hotet och våldet.

Enligt Arbetsmiljöverket (2011) har var tredje person inom yrket som socialsekreterare uppgett att de blivit utsatta för våld eller hot om våld i arbetet. Av dessa sju informanter har sex av dem upplevt någon form av hot eller våld. Arbetsmiljöverket (2011) menar att det är ett

allvarligt arbetsmiljöproblem då det kan medföra både fysiska och psykiska skador eller ohälsa. Hot kan delas in i två former, laga och olaga hot. Laga hot består oftast av hot om anmälningar till IVO eller annan högre chef medan olaga hot oftast handlar om att skada intervjupersonerna eller deras anhöriga på ett eller annat sätt. De laga hoten beskrivs av IP6: “Men vi blir utsatta för mycket laga hot, ‘nu ska jag anmäla dig för det och det och du kommer att få se liksom’, folk som kollar upp hur länge man har jobbat, ifrågasätter ens kompetens och är otrevliga liksom”. IP2 beskriver hur hen utsatts för olaga hot i ett telefonsamtal, hen återger telefonsamtalet med en klient: “[...] ’jag (IP2) måste ställa in besöket idag för jag har min son med mig och då hör jag hur han (klient) säger ‘jag kommer att möta dig vid tunnelbanan och skjuta ner din son’”. IP2 menar dock att hen inte mottagit dessa typer av hot på hens nuvarande arbetsplats utan “det är mer ett annat obehag, inte direkta hot utan det är det här med förtvivlade människor som i sin situation blir väldigt förtäckta, hotfulla. Förtäckta hot är ju nästan värre för man vet inte hur man ska förhålla sig till dem”. IP3 menar att hot sällan förekom på hens arbetsplats, men att “det som jag tyckte var så viktigt för att känna mig trygg var att cheferna tog allt på allvar, vi hade en säkerhetsansvarig som var jätteduktig”. Det sociala stödet är extra viktigt vid arbetsituationer med hotfulla inslag och detta stöd beskrivs även av andra informanter, bland andra IP7 som beskriver det som bra då hen efter att ha mottagit ett hot fått skjuts hem till sin pappa av kollegor. IP5 menar att det finns socialt stöd att tillgå i en hotfull miljö av både vakter i korridorerna samt att om ett ärende blir alldeles för hotfullt så kliver de ur ärendet och hyr in en konsult som får ta över. Hen menar att detta görs då en konsult oftast försvinner efter enstaka specifika fall och således inte riskerar att få hotfulla följder.

Resultaten från intervjuerna kan tolkas som att socialt stöd (jmf. Karasek och Theorell 1990), och då i alla former, är särskilt viktigt i hotfulla situationer. Vi har funnit olika stöd på de olika arbetsplatserna: emotionellt stöd ifrån kollegor och chefer, instrumentellt stöd genom en trygg färd hem från arbetsplatsen samt informativt stöd genom råd och återkoppling efter obehagliga situationer, exempelvis på ärendedragningar eller handledningar. De flesta av informanterna svarar dock att de känner sig trygga i sina privatliv i förhållande till arbetet men att de ändå alltid blir lite rädda i de situationer som känns hotfulla. IP3 tar vid ett tillfälle upp att hen inte skulle lämna dörren olåst på natten men menar samtidigt att detta är något hen ändå inte hade gjort oavsett yrke.

Socialsekreterares arbete består till stor del av att tillämpa och tolka lagar vilket ställer stora krav på dem, ett juridiskt misstag kan därför leda till en anmälan till IVO. Att leva upp till de krav av rättssäkerhet som lagen ställer på socialsekreterarna kan tolkas som ett stort problem då detta kan leda till en mängd laga hot från klienter. Det blir således inte utrymme för socialsekreterare att göra misstag i sina bedömningar. Detta tolkar vi påverkar socialsekreterarnas känsla av trygghet i sin egen arbetsroll eftersom de vet att de hela tiden blir granskade av exempelvis IVO, klienter och media. Vidare jämför vi det med vad IP6 tidigare nämnde om att trygghet genererar i ännu mer trygghet, i och med att denna granskning kan leda till en minskad trygghet hos socialsekreteraren borde det kunna leda till en minskad förmedlad trygghet även till klienten.

## 5.2 Arbetsbelastning och resurser

I detta tema redogörs för hur informanterna upplever personalomsättning, utbrändhet, socialt stöd, handledning, resurser och copingstrategier. Då vi upplevde att alla dessa aspekter inte kan uteslutas från varandra valde vi att utforma detta tema något längre.

### Personalomsättning

Även om det inte skett en stor personalomsättning på samtliga informanters nuvarande arbetsplats är det något som de flesta av informanterna vet sker inom socialtjänsten, specifikt inom barn- och ungdom vilket överensstämmer med tidigare forskning (Tham 2007, Lindquist 2010). IP6 menar att detta resulterar i att socialsekreterarna aldrig riktigt uppnår en stabilitet i gruppen då de aldrig riktigt hinner lära känna varandra, vilket enligt hen är det allra största arbetsmiljöproblemet. IP1 beskriver även känslan av att känna sig utbytbar i samband med personalomsättning, att det inte är så viktigt för arbetsgivaren vem som gör arbetet utan endast att det görs. En del av informanterna tror att personalomsättningen har att göra med huruvida personerna fått stöd och avlastning på arbetet, samt hur gruppdynamiken ser ut. IP3 beskriver problemet med personalomsättning:

Det är en stor personalomsättning och kommer man ny till arbetet med barn så är det ju tyngre, också det att själva jobbet kräver mycket mer när man inte vet vilket papper man ska skicka in till förvaltningsrätten, man vet inte vilka frågor man ska ställa på besök. Det här med rutiner liksom, då måste man förbereda möten och det tar längre tid. Och man måste få den tiden när ärendetrycket är rätt högt och så får man inte den tiden, utan hamnar efter och då blir det övermäktigt.

Samtidigt menar fler av informanterna att de saknar personal, främst i form av personer som skulle kunna sköta den administrativa delen av yrket. Flera av informanterna nämner att de

administrativa delarna är de som stjälar mest tid och arbetsbörda. Den administrativa delen består av både budgeteringar, rensa bland arkiv, gallra ur gamla utredningar och skriva journaler samt utredningar. De menar att administrativ personal skulle underlätta arbetssituationen för dem på bästa sätt, då de skulle få mer tid till det de faktiskt är utbildade för att göra, sköta klientärenden. IP5 uttrycker: "administrationen är en stor belastning [...] hellre en administrativ tjänst än en ytterligare socialsekreterare". Detta är något som även IP4 påtalar.

Sjukskrivningar och utbrändhet

En orsak till personalomsättningar bland socialsekreterare är sjukskrivningar och IP1 menar på att stöd borde finnas både för den sjukskrivna men även för resten av personalen:

Det tycker jag har varit jobbigt att man inte vet hur man ska göra när någon blir sjukskriven. Och det är ju jobbigt såklart, för det kanske inte är alla som vill berätta varför man vill bli sjukskriven och det är ju något som man måste respektera. Men det blir ju en belastning i en arbetsgrupp när någon är sjukskriven för vi får ju liksom mer att göra och så. Och det tycker inte jag riktigt att man tar hänsyn till utan de ärendena ska liksom delas ut och så, på de som är kvar. Och då blir det svajigt för övriga gruppen.

Flera av informanterna belyser det stöd som finns att tillgå när man som anställd blir sjukskriven på grund utav exempelvis utbrändhet. Exempelvis nämns företaget Previa som erbjuder tjänster inom bland annat hälsa, ledarskap, arbetsmiljö och rehabilitering. Detta är dock i det skedet då det värsta tänkbara redan hänt. Informanterna menar att vikten av att få stöd på arbetsplatsen är enorm och oftast kan nås genom kollegor och chefer vilket även Arbetsmiljöverket (2014) menar då det främjar hälsan och minskar risken för sjukpension. Bristande socialt stöd kan vara en bidragande faktor till utbrändhet och utmattningssymtom (Andersson 2000, Perski et al. 2002), vi tolkar det därför som att om detta stöd inte finns att tillgå vid en långvarig sjukskrivning av en kollega kan detta leda till ytterligare sjukskrivningar och utmattning för den kvarvarande personalen. Anledningen till detta skulle kunna vara att den kvarvarande personalen i denna situation upplever sig förlora kontrollen över arbetssituationen samtidigt som de får krav på sig från gruppleddare att prestera mer än vad som ingår i deras arbetsuppgifter. Vidare skulle detta kunna utveckla negativ stress och göra att arbetstagarna har svårt att återgå till ett balanserat stadium i sin stressnivå (jmf. Karasek och Theorell 1990: Högstressarbeten).

Socialt stöd på arbetsplatsen

Informanterna beskriver både givande socialt stöd och bristen av socialt stöd under intervjuerna. Ett givande stöd kan sammanfattas genom ett arbetsklimat med högt i tak där personalen vet att de kan och får stöd av kollegor och chefer i alla tänkbara situationer. Allt ifrån en kort fråga om ren information till att inte behöva känna sig ensam i svåra ärenden. De flesta belyser även begreppet "dynamik i arbetsgruppen" och att det är viktigt att kunna diskutera om vad som har brustit och hur man kan göra om och göra rätt. IP3 beskriver hur behovet av stödet kan se olika ut för både sig själv och för resten av kollegorna:

Även om jag tycker att jag får det stöd jag behöver, så är det väldigt olika på hur mycket stöd man behöver. Inte bara mellan personer utan det är också olika över tid. Det finns perioder där man behöver mer stöd, och perioder där det är lugnare. Även om jag tycker att det fungerar bra så gör ju inte alla det. Och då tänker jag att det måste man ha respekt för också - att det är olika.

Vi kopplar IP3:s citat till den dynamik i arbetsgruppen som flera av informanterna beskrivit och vi tolkar det som ett sätt att hålla ett högt tak i en arbetsgrupp vilket även Karasek och Theorell (1990) tar upp när de talar om emotionellt stöd. Detta då intervjupersonen själv tycker att hen har tillräckligt med stöd men ändå betonar vikten av respekt för kollegornas eventuella behov. Ett bristande stöd beskrivs enligt vissa av informanterna med otillgängliga chefer och en personalomsättning som resulterar i att personalgruppen måste börja om från start och aldrig får tid att lära känna varandra. IP4 beskriver hur chefen är fysiskt tillgänglig men inte psykiskt:

Jag blir stressad i situationer, förutom det här vanliga att det ligger papper på hög och man måste journalföra det stressar ju med en tidsbegränsning att man inte hinner med det man ska, men det som stressar mig mest är nog när jag känner att min chef inte är psykiskt närvarande, det vill säga när vi har ärendedragning och min chef sitter där men hon sitter inte där.

Vi tolkar det som att IP4 inte får det emotionella stöd som behövs för att skapa en känsla av trygghet (jmf. Karasek och Theorell 1990) vilket i längden skulle kunna leda till en emotionell utmattning (jmf. Perski et al. 2002). Vidare förklarar IP4 vilka konsekvenser denna psykiska otillgänglighet kan medföra:

Och som nybörjare så känner man ju att det här med bekräftelse är viktigt, "okej är det rätt bedömning?" att vi kan diskutera och argumentera för varför jag ska ta det beslutet. [...] Och sen kan det gå två veckor och då har vi ärendedragning igen och går igenom planeringen och "hmm här hade vi kunnat gjort såhär, det skulle vi kunna ändra och det kanske vi inte skulle gjort med just den här familjen". Och då måste jag ju göra ändringen med familjerna [...] Och i och med att de här familjerna som hamnar hos oss inte har någon

stabilitet, ingen trygghet så är det jättesvårt med förändringar för dem. Så det stressar mig jättemycket när cheferna inte är närvarande.

Detta citat beskriver enligt oss en avsaknad av ett informativt stöd från chefen, det vill säga råd och återkoppling för att lösa det problem som finns redan vid första mötet. Vi ställer oss här frågan hur mycket tillit man som arbetstagare kan känna för en chef som brister likt citatet ovan? Vi tolkar citatet ovan som att chefen inte har gjort sitt yttersta för att skapa en stabilitet i det utsatta sociala arbetet som informanten befinner sig i. Vi får upplevelsen av att chefen inte lyssnat till sin anställda och tolkar därför händelsen som att den inte skulle behövt inträffa om chefen varit delaktig ifrån början. Den här typen av bristande stöd kan ge stora konsekvenser för samtliga inblandade då det skapar stress hos både socialsekreteraren och den drabbade familjen. Detta kan även leda till att familjen inte känner en trygghet hos socialsekreteraren och att socialsekreteraren får svårt att förmedla en trygghet till familjen. Detta kan skapa en ond cirkel som blir väldigt kravfylld för socialsekreteraren då socialsekreteraren riskerar att tappa kontrollen över sin arbetssituation (jmf. Karasek och Theorell 1990).

Handledning som stöd för socialsekreterarna?

Handledning är en annan typ av stöd som samtliga informanter har tillgång till. Att få regelbundet stöd av handledare eller tillgång till annan expert inom området nämns i Arbetsmiljöverkets nya föreskrifter (AFS 2015:4). Informanterna har delade meningar om den handledning som ges på deras arbetsplatser men samtliga menar att handledning överlag är viktigt. De menar även att det handlar om personkemi för att handledningen ska vara bra och att en handledning som inte ger socialsekreterarna något istället skapar en stress då det tar tid från deras utredningar. De belyser även vikten av att handledningen sker tillsammans i gruppen och att om dynamiken i gruppen är drabbad så drabbas även handledningen. IP3 beskriver: "Ja, och jag vet att alla grupper tycker väldigt olika om handledning, trots att det är samma handledare men det har ju väldigt mycket med, man skapar ju handledning tillsammans". Att samtliga socialsekreterare inte är med vid varje handledning kan påverka gruppen negativt, IP3 fortsätter:

Varje gång någon saknas blir det en annan dynamik i gruppen, det blir ju också att någon missar det som sägs och det är ändå tre timmar, så det är ju inte som att man sammanfattar det på två minuter till någon som inte var där. Så där kan jag tycka att det skulle vara bra om chefer markerar.



Det är enligt våra informanter vanligt att samtliga grupper på enheten har samma handledare. Då olika grupper kan ha olika behov kan detta kan göra att vissa grupper trivs bättre med en handledare än andra. IP2, IP5 och IP6, som alla har en lång erfarenhet och arbetat länge med sina kollegor, beskriver hur viktigt det är med variation i handledningen. De känner sig för tillfället färdiga med grupprocesser och liknade, och vet väldigt väl vart de har sig själva och varandra i gruppen. De vill därför att handledningen ska kunna ge något extra, i form av exempelvis någon slags kursbetoning. IP5 beskriver svårigheten:

Vi har haft lite olika, just nu har vi en dålig handledning som är helt meningslös, tycker många utav oss. [...] Jag tror att han kanske skulle göra sig bättre i en arbetsgrupp som inte är så erfaren, vi kan lika gärna vara utan honom. Folk har jobbat så länge med så mycket olika saker att dom kan mycket, då måste det till något jättebra för att man ska känna att man får någonting.

Vi tolkar detta som att handledningen för IP2, IP5 och IP6 snarare kan upplevas som ett stressmoment än något som kan ge stöd eftersom de upplever handledningen som dålig, då handledning är obligatorisk och tar tid från andra arbetsuppgifter. De skulle därför kunna tolkas som att det dåliga handledningssamtalet stjäl tid från mer viktiga och akuta arbetsuppgifter som exempelvis utredningar och journalskrivning. Höjer, Beijer och Wissö (2007) menar att god handledning kan skapa nya infallsvinklar och energi i gruppen vilket vi uppfattar som viktigt i arbete med klienter. I detta fall verkar det som att handledaren inte klarar av att leda gruppen vidare, vilket i sådana fall kan upplevas som en dålig handledning (jmf. Höjer, Beijer & Wissö: dålig handledning). Även IP7 tar upp känslan av att uppfatta handledning som något energikrävande:

[...] 'Åh nej, handledning vad ska vi ta upp?', och det är ju jättekonstigt att man inte har något att ta upp på handledning när man har ett sådant här uppdrag, men då handlar det väl om att man inte känner att man får ut tillräckligt mycket.

Resurser i form av utbildningstillfällen för socialsekreterare  
Handledning är även en plats där man som socialsekreterare ska kunna få resurser och strategier för hur man kan förhålla sig till sin arbetsroll, sina klienter och sina kollegor. Det är viktigt att man som socialsekreterare får tillräckliga resurser för att kunna göra ett bra arbete. Ett exempel på resurser kan vara utbildningstillfällen och planeringsdagar som ger tips och råd på vilka strategier man kan använda sig av för att underlätta för sig själv i sitt dagliga arbete. Informanterna har delad syn på vad de har för tillgängliga resurser. Tre av intervjupersonerna är anställda inom samma kommun och delar alla samma syn på utbildning. De menar att de finns så många utbildningar och kurser att tillgå inom kommunen att det

skulle kunna bli ett heltidsarbete om man gick på alla. Detta skiljer sig ifrån de informanter som inte tillhör den ovannämnda kommunen, då de belyser vikten av att få tillräckligt med vidareutbildningar:

Och i förhållande till dom här strukturerna, riktlinjerna och ramarna som finns inom våra arbetsuppgifter så tycker jag att det är viktigt, jätteviktigt med utbildningar. Dels för att man kommer bort från jobbet och så blir man inspirerad och motiverad också [...] Föreläsningar är också jättebra, för jag tänker att man behöver ta en paus mitt i allt kaos som finns enligt mig. - IP4

Det finns även en annan sida av tillgång till resurser som inte handlar om utbildningar, det kan vara exempelvis bristen på personal eller avlastning. Många av informanterna tar upp begreppet "prioritera" under intervjuerna och menar att det är något de ständigt blir utsatta för. IP4 beskriver:

[...] så det slutade med att jag började hata ordet prioritera för att, prioritera i förhållande till vad? Vad ska jag prioritera? Ett barn som ska placeras och mår dålig eller ett barn som hamnat i en vårdnadstvist som inte är lika viktigt men som också mår dåligt.

Detta tolkar vi som att det skiljer sig mellan kommuner i hur mycket resurser som erbjuds och att behöva prioritera är något som kan bli problematiskt. Vi vill här belysa vikten av att få rätt instrumentellt stöd för att underlätta för de socialsekreterare som känner ett behov av mer stöd (jmf. Karasek och Theorell 1990).

Copingstrategier bland socialsekreterare

Det är vanligt att socialsekreterare använder sig av olika typer av copingstrategier i sitt dagliga arbete för att hantera olika stressande situationer (Anderson 2000). Våra informanter använder sig av både copingstrategier och andra strategier för att underlätta sina arbetssituationer.

Andra strategier beskrivs av IP1 och IP3 som ser familjelivet som en fördel i sitt dagliga arbete då de menar att det inte finns tid att tänka på arbetet när man kommer hem utan måste fokusera på barnen. IP5 som inte har barn menar att tankarna på det man glömt under dagen kan följa med en hem på kvällen när man lägger sig i sängen men att detta kan avstyras genom att gå upp igen och skriva ner minnesanteckningar för att kunna släppa arbetet. IP6 beskriver hur man hamnar i skrivvåndor gällande utredningar på grund av situationer där hen känner att hen inte kommer att kunna tillgodose klienternas önskan av insats på grund av budget:

[...] sen visar det att man inte har för lite att göra utan att man har förnekat det man ska göra. Man kan få skrivvåndor, dels för att det är svårt att skriva så det är tydligt, de blir inte glada när de läser det och det kan bli så att chefen säger att det där går inte det blir för dyrt. Så allt man skriver kan generera väldigt mycket negativa reaktioner.

IP6 menar därför att det är vanligt att:

Vi går här och värper som ett gäng äggsjuka hönor på våra oskrivna utredningar så är det ju. Och det gör ju att folk ofta blir försenade. Ibland får man alldeles för mycket information, så man vet inte ens vad som är relevant och det passar inte in i bedömningsmallen. Man samlar och samlar och det är farligt att samla för mycket för sen vet man inte vad man ska göra med allt.

Att förneka det som skall göras och istället fortsätta samla information kan jämföras med det Anderson (2000) tar upp om undvikande copingstrategier. Det IP6 belyser i ett av de ovanstående citaten är hur det som socialsekreterare kan kännas jobbigt att behöva ge klienterna ett negativt svar då det oftast leder till negativa reaktioner, vilket därför gör att man skjuter upp det. Denna typ av copingstrategi tolkar vi blir en ond cirkel då det lätt kan leda till att något som uppfattades som jobbigt från början endast blir jobbigare för varje gång man tänker på det. Ju mer det skjuts upp desto värre känns det. Vi tänker också på själva metaforen av ett "gäng äggsjuka hönor som värper på utredningar", vad är det informanten egentligen berättar för oss? Kan det vara så att informanten inte har fått rätt verktyg och resurser för att hantera sin situation eller är detta något som alla socialsekreterare inom barn och ungdom känner igen sig i? En tolkning skulle kunna vara att socialsekreterare som använder sig av denna undvikande copingstrategi har svårt för att finna en balans mellan insamlandet av information och sortering av det som känns mest relevant för deras ärenden.

### 5.3 Arbetsmiljö och hälsa

I detta tema redogörs informanternas upplevelser av den fysiska arbetsmiljön, den psykiska arbetsmiljön och Arbetsmiljöverkets nya föreskrifter.

#### Fysisk arbetsmiljö

När vi bad våra informanter att berätta allmänt om deras arbetsmiljö märkte vi relativt omgående att informanterna gjorde skillnad mellan fysisk och psykisk arbetsmiljö. Både IP5 och IP2 nämner att arbetsmiljön överlag påverkas av organisationen i sig, att det som händer "över dem" påverkar dem nedåt. De tar upp ämnen som budgetramar, arbetsledning, arbetsgrupp och stabil arbetssituation. En del av intervjupersonerna tar upp talande problem med den fysiska arbetsmiljön, de lyfter problem som dålig luft, dålig belysning, lyhördhet på

grund av luftkonditionering, bristande tillgång till god ergonomi i form av bra möbler och en informant nämner att koncentrationen blir lidande av att arbeta i kontorslandskap. IP4 som sitter i kontorslandskap nämner bland annat att man hela tiden är rädd för att sekretessen ska bli lidande av att inte kunna gå i väg och ta ett samtal privat med klienter då de rum som finns för att kunna ta samtal alltid är upptagna. IP5 lyfter att e-postportalen är ett stort problem då viktiga e-post blandas med reklam från olika behandlingshem och dylikt. IP6 menar att de inte får till en god fysisk arbetsmiljö och att de inte vet varför, samtidigt nämner IP6 att de inte har något skyddsombud och att det inte är någon som vill ta på sig den rollen heller. IP2 nämner problem med tillgång till nya och bra möbler och menar att det läggs ner mer pengar på dyra designerlampor i lokalens fikarum än till personalens arbetsplatser. Beskrivningarna som informanterna gör över sin fysiska arbetsmiljö är talande. Vi tolkar informanternas beskrivningar som störande moment i deras arbetsvardag som de tänkt på länge. Vi ställer oss frågande till varför det läggs ner pengar på dyra designerlampor i lokalens fikarum samtidigt som arbetstagarna inte har tillgång till nya och bra möbler till sina egna kontorsplatser. Vi tolkar även IP6s beskrivning av att inte få till en god fysisk arbetsmiljö till att hen också belyser att det inte finns något skyddsombud på arbetsplatsen. Våra tankar om detta är att arbetsplatsen skulle kunna förändras drastiskt om det fanns ett skyddsombud. Det finns dock två sidor av myntet och det ena är att om arbetstagarna upplever den fysiska arbetsmiljön som ett stort problem så skulle intresset nog funnit för att ta på sig rollen som skyddsombud. Å andra sidan, skulle detta vara tidskrävande för den personen som tar på sig ansvaret som skyddsombud, vilket kan vara anledningen till att det inte sker, att ingen på arbetsplatsen har tid att avvara.

Det nämns även positiva aspekter av den fysiska arbetsmiljön av samtliga informanter. IP4 menar att kontorslandskap trots dålig tillgång till privata rum kan främja det vardagliga arbetet då det blir lättare att diskutera med kollegor och att stödet på så sätt blir mer lättillgängligt. Till skillnad från IP2s arbetsplats där det finns ergonomiska brister, lyfter IP7 att de årligen har en ergonom som kommer ut till arbetsplatsen och föreläser samt tittar till de ergonomiska tillgångarna för alla medarbetare. IP7 menar också att de har bra tillgång till fysiska resurser och ett aktivt fack till skillnad från IP6 som nämner att de inte har ett skyddsombud. IP1 och IP3 tycker att den fysiska arbetsmiljön överlag är god och IP3 fokuserar därför mer på brister i den psykiska arbetsmiljön. Vi kan se att de negativa aspekterna av den fysiska arbetsmiljön är fler än de positiva aspekterna, vi tolkar detta som att de positiva aspekterna inte vägs upp framför de negativa. Det kan också ha att göra med att de

fysiska arbetsmiljöaspekterna som ses som goda enligt våra informanter inte lagts märke till utan att de mest fokuserar på det som upplevs som störande för arbetet.

Psykisk arbetsmiljö

Gällande den psykiska arbetsmiljön så nämns bland annat stress, arbetsbelastning och bristande stöd från chefer. IP3 berättar om en tidigare arbetsplats där arbetsmiljön blev lidande då de endast var tre socialsekreterare på hela Individ- och Familjeomsorg. De hade en frånvarande chef vilket ledde till att stressen ökade och att de var tvungna till att tjata sig till en handledning.

[...] det fanns ju ingen socialjour så vi hade juren var tredje vecka vi tre, man är en person som har jour men samtidigt blev det ju så att när det händer något så då är det ju lite knepigt att åka ut ensam som socialsekreterare till en familj där det har hänt saker. Då fick man helt enkelt förlita sig på att de andra socialsekreterare i kommunen orkade följa med mitt i natten och att de var i sådant skick att de kunde rycka ut. Och detta skedde ju på deras goda vilja, man hade ju ingen beredskap. - IP3

Vi vill här jämföra ovanstående citat till våra informanters nuvarande arbetsplatser upplevs detta vara långt ifrån deras nuvarande verklighet. Vi tolkar dock citatet som ett allvarligt arbetsmiljöproblem. Vad som inte framgår i citatet är att arbetsplatsen tillslut blev anmälda till Arbetsmiljöverket. Vår tolkning är dock att det fanns brister i alla delar av arbetssituationen för samtliga inblandade och stressen måste ha varit ett faktum.

Som tidigare nämnts kan stress och bristande stöd leda till utmattningssymtom. Både IP1 och IP3 lyfter sjukskrivningar på arbetsplatsen som ett arbetsmiljöproblem. IP1 berättar om hur de på arbetsplatsen gemensamt tog beslutet att sänka kraven på det vardagliga arbetet:

Det har varit perioder som har varit himla mycket, det har känts jättejobbigt verkligen. Två har varit sjukskrivna i omgångar och man har märkt att några varit på gränsen till att dippa över liksom. Att vi tagit ett gemensamt ansvar i gruppen liksom, att nu får de väl ligga kvar nu kan inte vi ta fler. Så att vi kan hantera det.

Även den samverkan som måste ske mellan olika myndigheter kan upplevas som stressande och otrygg enligt informanterna. Både IP6, IP2 och IP5 påpekar problematiken med att få till en samverkan med andra myndigheter. IP6 upplever att det finns en bild i samhället av att socialtjänsten gör fel och vill sätta dit socialsekreterare IP6 beskriver situationen:

Eller om man kommer på samma planhalva som BUP, eller polisen för den delen. Det är också stressande. Så det mest påfrestande det är i förhållande till andra aktörer, att gå på ett BUP-möte kan kännas otroligt utsatt jämfört med att träffa en "besvärlig" familj. Därför att BUP tänker att nu ska socialtjänsten göra det här och det här och det här, och själva veta att

vi kommer inte få göra det här för det kostar pengar. Där kan man bli jätteklämd, väldigt väldigt stressande kan det vara. [...] Här är det ett sånt problem att vi fick inte gå ensamma på BUP-möten liksom, för vi blev så himla tilltuffade, folk kom tillbaka och grät när de hade varit där. Det var några år sedan det är inte så nu.

Stress kan i det vardagliga språket användas med en viss negativ betoning. Men utifrån informanternas beskrivningar av stress tolkar vi det som att stress även kan ha en positiv inverkan på informanterna. Om stressnivån hos arbetstagarna inte går upp då och då används inte resurserna på rätt sätt enligt IP7. Hen menar även att socialsekreterare idag har en annan medvetenhet om risker för att bränna ut sig vilket kan skapa en rädsla för utbrändhet och därmed hämma arbetstagarens arbetsinsatser. IP7 beskriver: "Du får inte sitta över för då kan du bränna ut dig' och en del jobbar ju så och vill ha perioder intensivt och vill man göra klart saker så måste man ibland jobba så för att få tillfredsställelse". Även IP6 menar att en långsam arbetsprocess också kan bli stressande, och att det därför är viktigt att det råder en balans mellan att ha för mycket och för lite att göra. Vi tolkar därför att balansen mellan positiv stress och negativ stress hänger på en tunn tråd. Det skulle kunna vara så att huruvida stressen har en positiv eller negativ inverkan, påverkas av vad man har för förmåga att hantera sin egen stress och stress utifrån - i form av exempelvis nya ärenden. Nya ärenden tolkar vi som något som både skulle kunna sporra socialsekreterarna men även stjäla dem och leda till svårare problem som utbrändhet.

IP5 som en gång varit i ett stadium av utbrändhet efter ett långt och svårt ärende menar att utbrändheten kom utav en brist av kontroll (jmf. Karasek & Theorell 1990): "[...] kontrollbrist, att jag inte kunde kontrollera, eller vi kunde inte, men jag var huvudansvarig och då var de alla de här försöken att göra det som var så jobbiga., [...] men det var just det här att det låg i andras händer". Det är inte endast ärenden och utredningar som kan kännas kravfyllda utan även APT-möten kan ge en känsla av krav som är svåra att leva upp till då chefer visar statistik över utredningstider och dylikt. IP4 beskriver situationen: "Så indirekt så blir man ju pressad till att faktiskt följa den här tiden som vi har, och man är ju duktig om man avslutar alla utredningar i tid, man kanske är mindre duktig om man inte gör det, om det inte finns en jättebra anledning till det". Krav från chefer kan också uppfattas som bra i de fall arbetstagarna känner fullt stöd och trygghet hos sina chefer. Kraven kan skapa en trygghet i de fall då arbetstagaren vet vad som förväntas av hen. IP5 lyfter vikten av att ha en chef som kan balansera nivån av krav på arbetstagare:

Vår chef är ju väldigt strukturerad, men hon har väldigt väldigt ganska tunga ramar runt oss, vad det är som gäller liksom, vad gäller inte. Och då är man väldigt trygg i det och då kan man studsa runt där och hålla på och tycka massa saker och då kan hon säga: men vi måste göra såhär och du vet ju det och man själv säger, ja.. jag vet.

Vi kan konstatera att den fysiska arbetsmiljön skiljer sig mellan samtliga informanternas arbetsplatser. Vi ser även en skillnad i vad informanterna tycker är viktigt för en god arbetsmiljö. Det är således en individuell bedömning vilket kan göra det svårt att göra alla arbetstagare på en arbetsplats tillfreds. Det som är mest talande är att på den arbetsplats som saknar skyddsombud är den fysiska arbetsmiljön som värst enligt oss, men samtidigt verkar vara denna arbetsplats där arbetstagarna trivs bäst. Detta tror vi beror på att arbetsplatsen hade en bättre psykisk arbetsmiljö. Att informanterna skiljde sig i svar angående huruvida stress och krav från chefen kan anses positivt eller negativt skulle kunna kopplas till Tham (2007) som menar att det snarare är en upplevd brist på krav snarare än överväldigande krav vid tankar om att lämna arbetet. Att stress även kan uppstå när arbetsprocessen går för långsamt går även det att koppla till Tham (2007) om att bristen på krav kan leda till att arbetet inte känns tillräckligt utmanande eller meningsfullt. Enligt Karasek och Theorell (1990) kan denna arbetssituation med brist på krav likställas med vad de kallar passiva arbeten då inaktiviteten kan resultera i att arbetstagarnas färdigheter inte utvecklas, vilket också kan leda till ett minskat engagemang. Den psykiska arbetsmiljön som informanterna beskrivit innehållande av stress, arbetsbelastning, bristande stöd, sjukskrivningar och rädsla för utbrändhet skulle kunna leda till att arbetstagarna väljer att söka sig till andra arbetsplatser (jmf. Lindquist 2010). Men då inte alla våra informanter nämner dessa aspekter som problem utan endast några har vi tolkat att de är relativt nöjda med sina arbetsplatser och de arbetsförhållanden som råder. Det tåls dock att upprepas att en av våra informanter är osäker på om hen vill gå tillbaka till sin arbetsplats efter föräldraledighet.

Arbetsmiljöverkets nya föreskrifter

Så hur löser man socialsekreterarnas upplevda arbetsbörda? Som tidigare nämnts i denna studie har Arbetsmiljöverket nyligen utformat nya föreskrifter om psykosocial och organisatorisk arbetsmiljö (AFS 2015:4) för att minska sjukskrivningar samt främja produktivitet och kreativitet inom en organisation. Vi kan konstatera att samtliga informanter varit ovetandes om dessa vid intervjutillfällena vilket gjort att vi fått beskriva dem snarare än att ställa frågor om dem. Svaren vi fick blev mer av allmän karaktär kring arbetsmiljöregler. Sammanställda åsikter om föreskrifterna är att de anses bra, nödvändiga och viktiga. Dock menar IP2 att det kan bli problematiskt med att rada upp specifika råd och att många

arbetsmiljöproblem kan försvinna mellan raderna eftersom de är utformade för alla typer av organisationer och inte endast socialsekreterare. IP1 känner sig tveksam till om föreskrifterna kommer att göra någon skillnad på arbetsplatsen och IP6 menar att de är viktiga men att få antagligen kommer att läsa dem eller veta om att de finns.

## 6. Diskussion

Syftet med denna studie har varit att få en inblick i arbetsmiljön för socialsekreterare på socialtjänstens enhet för barn- och ungdom inom Stockholms län. Vi har även velat ta reda på vilka arbetsmiljöaspekter de tycker är viktiga för det dagliga arbetet. Informanternas upplevelser har med hjälp av krav- och kontrollmodellen och socialt stöd analyserats i förhållande till tidigare forskning om utbrändhet, copingstrategier, personalomsättning, stress, handledning och arbetsmiljö. Studiens frågeställningar lyder:

- På vilket sätt upplever socialsekreterarna i denna studie känslan av trygghet i samband med sitt arbete och på vilket sätt upplever de sin arbetsmiljö?
- Vilka strategier använder socialsekreterarna i denna studie sig av för att öka sin trygghetskänsla i samband med sitt arbete och vilka resurser finns att tillgå på arbetsplatsen?
- Vilka tankar har socialsekreterarna i denna studie gällande de nya föreskrifterna från Arbetsmiljöverket om organisatorisk och social arbetsmiljö?

### 6.1 Resultatdiskussion

I analysen redogjordes för hur informanterna upplever känslan av trygghet i samband med sitt arbete. Resultatet visar att det görs en skillnad mellan olika former av stöd, bland annat att få stöd av sin grupp med kollegor och chefer. Samtliga informanter upplever sig trygga på sin nuvarande arbetsplats och utanför arbetet men de lyfter känslan av ovetskap inför nya ärenden. Det tycks alltså vara så att socialsekreterare känner en osäkerhet inför att gå in i nya ärenden oberoende på hur lång erfarenhet de har. Upplevelsen av denna osäkerhet är subjektiv och grundar sig säkerligen i en rad olika faktorer så som yrkesverksamma år, personliga drag och erfarenhet av tidigare situationer. Den tidigare forskningen som belysts visar att nyexaminerade förväntar sig ett stort stöd då de känner att de inte fått tillräcklig kunskap under utbildningens gång (Tham & Lynch 2014). Detta kan också vara en orsak till varför osäkerheten kvarstår. Även den negativa bilden av socialtjänsten i media som både tidigare forskning visar (Tham 2007) och en av informanterna nämner, kan vara en orsak till varför en osäkerhet och rädsla att göra fel uppstår. Vad kan då göras åt denna osäkerhet? Vi tänker oss



att ju mer stöd arbetstagaren får på sin arbetsplats, ju mer trygghet finns att tillgå i klientsituationen. Ett svårt ärende kommer således inte kännas lika svårt då socialsekreteraren vet att hen kan få hjälp om hen blir osäker över något. Som aktuella socionomstudenter anser vi att socionomer inte får med sig tillräckligt med kunskap från utbildningen för att kunna hantera alla klientsituationer som kan uppstå, exempelvis utbildning i konflikthantering och bemötande av personer i kris/ eller upprört tillstånd. Tre av informanterna tar upp fall med så kallade "rättshaverister", hur bemöter man dessa? Att inte få tillräcklig inskolning är något som även framkommit i tidigare forskning då kommunerna inte tycks lyckas förverkliga sina ambitioner gällande inskolning av oerfarna handläggare (SKL 2013).

Gällande hot och våld har sex av sju intervjupersoner mottagit någon form av hot under sina verksamma år som socionomer. Den tidigare nämnda forskningsrapporten från Arbetsmiljöverket visar att var tredje person inom socionomyrket fallit offer för någon form av hot och våld (Arbetsmiljöverket 2011). Vidare visar även en nyare rapport från Arbetsmiljöverket att straff mot tjänstemän inom myndighetsutövning anses vara mildare än mot gemene man enligt arbetstagare (Arbetsmiljöverket 2014). Anses tjänstemän således tåla mer, eller ska hot och våld vara "vardagsmat" för tjänstemän inom myndighetsutövning? Media är ofta först med att tala om när det brister inom socialtjänsten vilket kan göra att den allmänna uppfattningen om socialtjänsten påverkas negativt. Detta är även något som Tham (2007) tar upp och då hon menar att det för socialarbetare, speciellt de som arbetar inom barn- och ungdom, är vanligt förekommande att bli kritiserad och därmed en måltavla för negativt vinklad publicitet i media där deras handlingar och misslyckande blir föremål för kritik. Tham (2007) menar även att om det ses utifrån detta perspektiv blir vikten av belöning, uppskattning och väl omhändertagande ännu mer förståelig (ibid:1242). Vi anser dock att media självklart ska ha en granskande roll i samhället, men det vi vill belysa är just resultatet av denna granskning för socialsekreteraren och just vikten av stöd av kollegor och chefer i dessa situationer.

I analysen redogjorde vi också för hur informanterna upplever sin arbetsbelastning. Resultatet visar att många tar upp personalomsättning när de talar om arbetsbelastning. Flera saknar personal på sin arbetsplats, främst i form av administrativ avlastning och de nämner även att de drabbas av kollegors sjukskrivningar, vilket kan leda till stress. En för hög nivå av stress kan å sin sida leda till emotionell utmattning (jmf. Perski et al.) som i slutändan även det kan leda till sjukskrivning. Vi tänker därför att en persons sjukskrivning i längden kan resultera i

flera personers sjukskrivningar. Ju fler sjukskrivningar som sker desto svårare blir de för de socialsekreterare som är kvar att behålla kontrollen, vilket i sin tur gör att de behöver mycket mer stöd än vad de skulle behövt annars. Samtliga intervjupersoner tar upp det sociala stödet under intervjuerna och menar att bäst stöd får man när det finns en dynamik i arbetsgruppen, exempelvis via handledning. Det framkom dock att våra informanter har olika uppfattningar om vilken nytta just deras handledning fyller. Det krävs således mer än en öppenhet och en tillit i gruppen för att handledningen ska anses vara god, något som går hand i hand med vad Höjer, Beijer och Wissö (2007) menar om att en god handledning ska resultera i nya infallsvinklar och leda gruppen vidare.

Förutom stöd och handledning använder sig informanterna även av olika copingstrategier för att klara av sin arbetssituation i form av minnesanteckningar, ventilering och uppskjutning av oskrivna utredningar. Copingstrategier som har undvikande tendenser kan öka känslan av emotionell utmattning och tillslut leda till utbrändhet. Vi anser därför att det är viktigt att samtliga socialsekreterare får rätt verktyg och tid att lära sig att använda sig av mer aktiva strategier, detta för att undvika att utmattning uppstår (jmf. Anderson 2000). Vi ser på problematiken som belyses ovan som en ond cirkel, skulle socialsekreterarna avlastas administrativt och få mer socialt stöd så skulle troligtvis den höga personalomsättningen sänkas och även sjukskrivningarna bli färre. Då sjukskrivningar anses som ett välkänt fenomen inom yrket ställer vi oss kritiska till att arbetsplatserna inte är bättre förberedda på hur de ska hantera sådana situationer på ett bättre sätt. Detta speciellt då det ofta är unga och nyexaminerade socionomer som får vikarierande tjänster på dessa utsatta arbetsplatser (Lindquist 2010). Att den sjukskrivna får det stöd som den behöver framgår av informanterna, men varför finns det inga "livlinor" för den personal som är kvar? Är det rimligt att få kravet på sig att ta på sig extra ärenden när man redan har mycket själv? Ett system som nämns av en informant är när chefen delar ut ärenden istället för att man själv får välja. Detta görs utifrån en procentuell beräkning där gruppen tillsammans har kommit överens om hur många ärenden som motsvarar hundra procent. Detta är ett sätt som vi tror skulle kunna motverka stress och överbelastning. Dock finns det även en problematik med detta system då ett enda ärende kan ta upp alla arbetstimmar, vilket är något man inte kan veta på förhand.

Slutligen har vi redogjort för intervjupersonernas arbetsmiljö där vi fann att de gör skillnad mellan fysisk och psykisk arbetsmiljö. En del av dem lyfter fysiska arbetsmiljöproblem som dålig luft, dålig belysning och koncentrationssvårigheter på grund av kontorslandskap.

Forskning visar att en orsak till att vilja lämna arbetet bland annat är ledningens ointresse för arbetstagares hälsa och välmående (Tham 2007). I flera av våra informanternas fall upplever vi den fysiska arbetsmiljön som så dålig att viljan att lämna arbetet skulle kunna uppstå, dock trivs informanterna väldigt bra i sina arbetsgrupper vilket i detta fall väger upp det fysiskt negativa och gör att de väljer att stanna kvar.

Gällande den psykiska arbetsmiljön tas aspekter som stress, arbetsbelastning och bristande stöd från chefer upp. Exempelvis upplevs samverkan med andra myndigheter som stressande och en informant menar till och med att ett möte med en annan myndighet kan upplevas svårare än ett möte med en besvärlig familj. Vi får känslan av att andra myndigheter tycker sig veta vad socialtjänsten har för uppgifter och inte, detta gör att socialsekreterare lätt kommer i kläm när andra myndigheter tycker att socialtjänsten ska lösa problem. Det kan leda till att en annan myndighet lovar något som socialtjänsten antas verkställa. Konsekvenserna av detta kan bli att klienter får ett minskat förtroende för hela myndighetsapparaten då det i slutändan är just klienter som drabbas hårdast. Vi tror att en anledning till att samverkan mellan myndigheter inte fungerar tillräckligt bra beror på en okunskap mellan myndigheterna. Vad denna okunskap handlar om kan vi ha svårt att svara på men en anledning kan vara den decentralisering som skett de senaste decennierna inom välfärdstjänsten (Astvik & Melin 2013).

Av resultatet att döma verkar det vara så att den psykiska arbetsmiljön väger tyngre än den fysiska arbetsmiljön. Detta då det framkommit att de som trivs bäst på sin arbetsplats har en bra psykisk arbetsmiljö men en sämre fysisk arbetsmiljö än resterande informanter. Informanterna verkade dock inte medvetna om hur de själva framställde arbetsmiljön på arbetsplatsen då de flesta först menade på att de hade en bra arbetsmiljö, dock visade kodningen att det framgick mycket mer negativa aspekter av arbetsmiljön än positiva.

Vad som kan anses märkligt är att en informant nämner att den fysiska arbetsmiljön är dålig samtidigt som hen menar att de inte har någon som vill vara skyddsombud. Vi anser att skyddsombud och god arbetsmiljö går hand i hand då det är denne person som kan driva arbetsmiljöfrågorna. Samtidigt menar vi att anledningen till att det inte är någon som vill vara skyddsombud kan vara komplex då detta medför att någon i personalen måste ta på sig ett extra ansvarsområde vid sidan om de andra arbetsuppgifterna. Så vad kan man göra istället? Om det nu är så att socionomer behöver få avlastning för att kunna driva arbetsmiljöfrågor på

sin arbetsplats tycker vi att det rimligtvis kan fyllas någon extra tjänst eller hyras in en konsult som tar sig an uppdraget. En bra fysisk och psykisk arbetsmiljö anser vi kan påverka arbetstagarnas arbetsmotivation till det bättre. Den fysiska arbetsmiljön kommer antagligen inte att påverka arbetstagarna direkt utan efter en längre tid, exempelvis fysiska besvär som uppstår på grund av bristande ergonomi. Samma sak gäller den psykiska arbetsmiljön. En icke fungerade arbetsgrupp leder antagligen i längden till problem och då spelar det ingen roll hur fint och modernt kontor man har på arbetsplatsen.

Slutligen visar resultatet att ingen av intervjupersonerna tagit del av de nya föreskrifterna men samtliga lyfter ändå vikten av dem. Vissa av informanterna är dock skeptiska då de upplever att utformningen av föreskrifter överlag, i vissa fall kan vara alldeles för precisa vilket gör att man missar viktiga aspekter som då inte står med. Vi förstår hur de tänker och kan till viss del hålla med om att upprådande av råd ibland kan göra att man tappar bort det viktiga som inte står mellan raderna. Dock ska föreskrifterna gälla för alla organisationer och inte endast socialtjänsten, vilket gör att det lätt ska gå att implementera i verkligheten. Vi vill även lyfta att de nya föreskrifterna riktar sig främst till arbetsgivare och inte arbetstagare, något vi tycker är synd då vi anser att även arbetstagarna borde ha dokument som är skrivna utifrån deras synvinkel. Vi tror att fler arbetstagare skulle ta del av föreskrifterna om de riktade sig till dem. Nu tror vi snarare att det endast är de som verkligen känner att de är i behov av att kunna använda sig av arbetsmiljölagen, de som antagligen inte har det bra på sin arbetsplats, som läser föreskrifterna.

## 7. Slutsats

Vi avslutar denna studie med slutsatsen att socialsekreterarna på barn- och ungdomsenheter utför ett komplicerat arbete bestående av många belastande och påfrestande situationer. De positiva delarna av arbetet vägs dock upp mot de negativa och belastande delarna som förekommer i arbetet. Vi kan tydligt se att de positiva aspekterna inom yrket är då socialsekreterarna känner att de får gemenskap och stöttning av kollegor och chefer, vilka väger tyngre än de aspekter som gör att socialsekreterarna känner sig utbytbara och osäkra. Arbetsmiljön är ett komplext arbetsområde vilket vi anser behöver prioriteras och vi hoppas att de nya föreskrifterna ska föra med sig en bra grund i arbetet för en bättre arbetsmiljö för socialsekreterare. Vi ser även vikten i att förklara de olika delar som arbetsmiljön faktiskt består av, både den fysiska och den psykiska delen. Detta då vi märkte att informanterna hade svårt att skilja ut vad som räknas som arbetsmiljö kontra vad som räknas som arbetssituation.

Slutligen kan det finnas en poäng i att rikta de allmänna råden även till arbetstagarna och inte endast till arbetsgivaren, för att på så sätt engagera arbetstagarna ytterligare i frågan.

#### 7.1 Förslag till framtida forskning

Vi märkte ganska fort att ingen av våra informanter tagit del av de nya föreskrifterna samtidigt som de ändå belyste vikten av att de fanns. Vi ser därför att det skulle vara intressant att genomföra en liknande studie men längre fram då föreskrifterna fått tid till implementering. Vi förvånades av att socialsekreterarna fortfarande efter flera års erfarenhet känner sig osäkra inför att få nya ärenden, vilket gör att även detta skulle kunna undersökas vidare. Detta skulle kunna göras utifrån ett chefsperspektiv, det vill säga undersöka hur cheferna ställer sig till att deras arbetstagare känner en osäkerhet i sin arbetsroll.

## Referenslista

- Anderson, D.G (2000). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, Vol. 24, No. 6, pp. 839-848.
- AFS 2015:4. *Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Arbetsmiljöverket (2011). *Hot och våld inom vård och omsorg*. Rapport 2011:16. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Arbetsmiljöverket (2013). *Hot och våld vid myndighetsutövning 2011-2013*. Rapport 2014:6. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Arbetsmiljöverket (2014). *Sambandet mellan arbetsmiljö och beslutet att lämna arbetskraften. Kunskapssammanställning*. Rapport 2014:8. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Arbetsmiljöverket (2015) Socialsekreterare. *Korta arbetskadefakta Nr 1/2015*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Astvik, W. & Melin, M (2013). Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa? *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, årg 19, nr 4, Karlstad: Karlstad universitet.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2., [rev.] uppl.) Malmö: Liber.
- Cohen, S. & Wills, T. A. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 2, 311-357.
- Fejes, A. & Thornberg, R. (red.) (2015). *Handbok i kvalitativ analys*. (2., utök. uppl.) Stockholm: Liber.
- House, J. S., Landis, K. R. & Umberson, D. (1988). Social relationships and health. *Science*, New series, vol. 241, no. 4865, 540-545.
- Höjer, S. Beijer, E. & Wissö., T (2007). *Varför handledning? Handledning som professionellt projekt och organisatoriskt verktyg inom handikappomsorg och individ och familjeomsorg*, FOU i väst, Göteborg.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York, N.Y.: Basic Books.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (3. [rev.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- LaRocco, J. M., House, J. S., & French, J. R. P. Jr. (1980). Social Support, Occupational Stress and Health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 202-218.

- Lindquist, A. (2010). *Att bygga kompetens mellan utredningar av barn och unga*. Regionsförbundet, Uppsala: Stiftelsen Allmänna Barnhuset.
- Novus (2016). *Kartläggning socialsekreterare 2016*. Akademikerförbundet SSR.
- Perski, Grossi, Evengård, Blomkvist, Ylibar & Orth-Gomér (2002). Emotionell utmattning vanlig bland kvinnor i offentlig sektor. *Läkartidningen* 18,99, 2047-2051.
- SFS 1977:1160. *Arbetsmiljölagen*.
- SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*.
- SOFS 2006:14. *Personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som rör barn och unga*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, (1), 27-41.
- Socialstyrelsen (2003). *Utmattningssyndrom. Stressrelaterade psykisk ohälsa*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2015). *Utreda barn och unga – Handbok för socialtjänstens arbete enligt socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Sveriges Kommuner och Landsting (2013). *Stabilitet som kompetensstrategi för social barn- och ungdomsvård*. Stockholm.
- Söderfeldt, B. & Söderfeldt, M. (1997). *Psykosocial arbetsmiljö i människovårdande yrken*. Rapport 1997:3. Lund: Socialhögskolan.
- Tham, P. (2007). Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare. *British Journal of Social Work*, 37(7), 1225-1246.
- Tham, P. & Lynch, D (2014). Prepared for practice? Graduating social work students' reflections on their education, competence and skills. *Social Work Education*, 33(6), 704-717.
- Theorell, T. (2003). *Psykosocial miljö och stress*. Lund: Studentlitteratur.
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. (4., [omarb.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Vetenskapsrådet (2011). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

#### Elektroniska referenser

- Arbetsmiljöverket (2015<sup>1</sup>). *Socialsekreterarnas förändrade arbetsförhållanden*.  
<https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/inspektioner-utredningar-och-kontroller/inspektion/aktuella-inspektioner/socialsekreterarnas-forandrade-arbetsforhallanden/#4> [2016-04-06]

Arbetsmiljöverket (2015<sup>2</sup>). *Frågor och svar om organisatorisk och social arbetsmiljö*.  
<https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/psykisk-ohalsa-stress-hot-och-vald/fragor-och-svar-om-organisatorisk-och-social-arbetsmiljo/> [2016-04-06]

Bejron (2015). Fritt fall inom socialtjänsten.  
<http://www.svt.se/nyheter/lokalt/vasternorrland/fritt-fall-inom-socialtjansten> [2016-03-16]

Psykologiguiden (2016). *Coping*.

<http://www.psykologiguiden.se/www/pages/?Lookup=coping> [2016-05-30]



## 9. Bilagor

### 9.1 Utskick i sökandet efter informanter

Facebook:

Hej! Vi är två socionomstudenter vid Södertörns Högskola som precis påbörjat vårt examensarbete där vi skriver om socialsekreterares arbetssituation. Syftet med denna studie är att få en inblick i arbetsmiljön för socialsekreterare på socialtjänstens enhet för barn- och ungdom inom Stockholms län. Vi vill även ta reda på vilka arbetsmiljöaspekter de tycker är viktiga för det dagliga arbetet. Samt att vi vill få reda på vilka resurser socialsekreterare erbjuds för att hantera sin arbetssituation och om de anser att de får det stöd de behöver. Vi söker dig som är nyexaminerad eller dig med längre erfarenhet av socionomyrket och som kan tänka sig att ställa upp på intervju inom Stockholm med omnejd.

Är du villig att ställa upp eller vill veta mer så skicka gärna ett PM till oss.

Ingen medverkan är bindande och intervjun sker under anonymitet.

Tack på förhand,

Janina och Jacqueline

Stadsdelsförvaltningar:

Hej,

Vi är två socionomstudenter vid Södertörns Högskola som nu ska skriva vårt examenarbete. I vår c-uppsats har vi ambitionen att undersöka socialsekreterares arbetssituation främst inom barn-och ungdomsvården. Syftet med denna studie är att få en inblick i arbetsmiljön för socialsekreterare på socialtjänstens enhet för barn- och ungdom inom Stockholms län. Vi vill även ta reda på vilka arbetsmiljöaspekter de tycker är viktiga för det dagliga arbetet.

Vi söker nu efter informanter (vilka kommer vara anonyma i uppsatsen) och undrar om du skulle vilja ställa upp på en intervju?

Vid eventuella frågor får du gärna höra av dig.

Tack på förhand,

Jacqueline & Janina



## 9.2 Intervjuguide

<p>Berätta om din arbetsmiljö</p>	<p>Arbetsituation Trygghet Hälsa/ohälsa Hot och våld Stress</p>	<p>Menar du att din arbetsituation är “hållbar i längden”?</p> <p>Vad betyder begreppet trygghet för dig i förhållande till din arbetsplats?</p> <p>Finns det något som skulle underlätta din arbetsituation?</p> <p>Har du någonsin mottagit hot eller våld på grund av ditt yrke?</p> <p>När blir du stressad?</p> <p>Hur påverkas ditt privatliv utav din arbetsmiljö? - Kan du koppla bort arbetet när du kommer hem på kvällarna?</p>
<p>Vad anser du krävs för att göra ett bra arbete?</p>	<p>Erfarenhet Resurser Stöd från chef Stöd från kollegor Handledning Kurser/utbildning</p>	<p>Hur lång erfarenhet tycker du man bör ha för att hantera din arbetsituation?</p> <p>Vad har du för resurser för att göra ett bra arbete?</p> <p>Är du nöjd över samarbetet med chefer och kollegor?</p> <p>På vilka sätt upplever du att du får stöd från chefer och kollegor?</p> <p>Vem vänder du dig till efter ett jobbigt möte?</p> <p>Hur upplever du handledningen på din arbetsplats? - Är den tillräcklig?</p>
<p>Arbetsmiljöverket</p>	<p>De nya föreskrifterna</p>	<p>Har du tagit del av AMV:s nya föreskrifter som började gälla den 31 mars?</p> <p>Har ni talat om några förändringar gällande arbetsmiljön i koppling till de nya föreskrifterna på din arbetsplats?</p>