

Socialsekreterares arbetsmiljö

En kvalitativ studie

Malin Johansson och Alexandra Mellqvist

Examensarbete, 15 hp, kandidatuppsats

Socialt arbete

Jönköping, Juni, 2012

Förord

Tack

Cecilia Henning

Helena Post Mårtensson

Alla socialsekreterare som har bidragit till studien

Handledare: Cecilia Henning, docent i socialt arbete

Examinator: Alexandru Panican, universitetslektor, FD i socialt arbete

Sammanfattning

Det övergripande syftet med studien är att undersöka och analysera socialsekreterares erfarenheter av att arbeta inom sektionen för myndighetsutövning inom barn- och ungdomsverksamheten för att få en inblick i hur de själva upplever och påverkas av eventuella hinder respektive möjligheter i arbetsmiljön. Studien bygger på kvalitativ metod och består av enskilda forskningsintervjuer. Samtliga socialsekreterare i studien beskriver sin arbetssituation som väldigt tuff med ett högt ärendeflöde som är svårt att påverka. Många menar att det är svårt att hinna med arbetsuppgifterna inom de tidsramar som finns reglerade i socialtjänstlagen. Av resultaten i studien framgår det att socialsekreterarnas arbetsmiljö präglas av olika kulturer som inverkar på varandra, begränsar socialsekreterarnas handlingsutrymme och genererar stress. Detta har en negativ inverkan på socialsekreterarnas arbetsmiljö och leder i förlängningen till hög personalomsättning.

Nyckelord: Personalomsättning, organisationskultur, handlingsutrymme, barn- och ungdomshandläggning.

Summary

The Work Environment of Child Welfare Workers: A Qualitative Study

The overall aim of this study is to investigate and analyze the child welfare workers' experiences of working within the public welfare agencies and to gain an insight into how they experience and how they are affected by obstacles and opportunities in their work environment. The study is based on a qualitative methodological approach and consists of individual research interviews. All child welfare workers in the study describe their work situation as very tough with a high inflow of cases which is difficult for the workers to influence. Many child welfare workers consider it to be difficult to find the time to finish their work within the timescales that are regulated in the Social Services Act. The results of the study reveal that the child welfare workers' work environment is characterized by different cultures that influence each other, limiting the child welfare workers' discretion and generate stress. This has a negative impact on the child welfare workers' work environment and ultimately results in high turnover.

Keywords: Employee turnover, organizational culture, discretion, child welfare work.

Innehållsförteckning

Förord	1
Sammanfattning	2
Summary	3
Inledning.....	6
Syfte och problemformulering	6
Frågeställningar.....	7
Bakgrund	7
Tidigare forskning.....	7
Begreppsdefinitioner	9
Teoriska utgångspunkter	9
Organisationskultur.....	9
Handlingsutrymme.....	11
Metod och tillvägagångssätt.....	12
Litteratur- och materialsökning.....	12
Urval	13
Intervjuguide	14
Genomförande av intervjuer	14
Analysmetod	15
Etik.....	15
Resultat.....	17
Analys	32
En stressrelaterad arbetssituation.....	32
Organisationskultur.....	34
Handlingsutrymme.....	35
Diskussion	36
Resultatdiskussion.....	36

Metoddiskussion	38
Referenser.....	41
Bilaga 1	44
Bilaga 2	45
Bilaga 3	46
Bilaga 4	48

Inledning

”The child welfare system is in a crisis” (Gonzalez, Coulborn Faller, Ortega & Tropman, 2009:40). Det har gjorts flera undersökningar som visar på brister i arbetsmiljö samt hög personalomsättning inom gruppen socialsekreterare som arbetar med handläggning av barn- och ungdomsärenden (se exempelvis Lindquist, 2010, Olsson, 2003, Tham, 2008 & Wilson, 2004). Den genomsnittliga anställningen av en socialsekreterare inom barn- och ungdomshandläggning är två år (Gonzalez et al., 2009). De socialsekreterare som arbetar med utredningar av barn- och ungdomsärenden anses ha bland det svåraste och mest känslomässigt krävande arbetet inom socialtjänsten (Tham, 2008). Bennets, Evans och Tattersalls (1993) undersökning visar att socialsekreterare har betydligt högre stressnivåer och har svårare att distansera sig från stress i olika sammanhang, än personal som arbetar inom funktionshinder- och äldreomsorg. Mor Barak, Nissly och Levin (2001) uppmärksammar dessutom att den höga personalomsättning som råder bland socialsekreterare kan skapa misstro för verksamheten hos klienter och avskräcka socialarbetare från att söka anställning som socialsekreterare eller vilja stanna kvar i yrket. Enligt arbetsmiljöverket (2007) innebär den höga personalomsättningen bland socialsekreterare också stora omkostnader för organisationen då det är dyrt att introducera och utbilda ny personal. Detta kan även leda till en ökad arbetsbelastning för de befintliga socialsekreterarna som måste ta tid från sina ordinarie arbetsuppgifter för att introducera nyanställda. Höga krav i arbetet påverkar också de anställdas välmående om de inte har inflytande och kontroll över sin arbetssituation. En förutsättning för att de anställda ska kunna hantera höga krav är att de ges möjlighet att påverka hur deras arbetsuppgifter ska genomföras.

Syfte och problemformulering

I tidigare forskning blir det, enligt vår uppfattning, tydligt att socialsekreterare har en utsatt arbetssituation med en hög arbetsbelastning, vilket resulterar i hög personalomsättning. Enligt arbetsmiljöverket (2007) innebär den personalomsättning som råder bland socialsekreterare att kontinuiteten i verksamheten försämras. Enligt vår uppfattning kan den bristande kontinuiteten leda till sämre kvalitet på utredningarna, vilket kan få negativa konsekvenser för klienterna. Många kvantitativa studier har gjorts på området där resultaten visar på att problem föreligger. Med anledning av detta anser vi att det finns ett behov av fler explorativa studier. Vi kommer därför att genomföra en kvalitativ studie där vi belyser socialsekreterarnas egna upplevelser av sin arbetssituation. Vi vill identifiera organisationskulturer samt

undersöka vilket handlingsutrymme och vilka påverkansmöjligheter socialsekreterarna upplever att de har i sin arbetssituation, då vi tror att det kan bidra till en djupare förståelse för problematiken.

Det övergripande syftet är att analysera socialsekreterares upplevelser av att arbeta inom sektionen för myndighetsutövning inom barn- och ungdomsverksamheten, för att identifiera hur eventuella hinder respektive möjligheter påverkar arbetsmiljön.

Frågeställningar

- ❖ Hur upplever socialsekreterarna inom barn- och ungdomshandläggning sin arbetssituation?
- ❖ Vilket handlingsutrymme och vilka påverkansmöjligheter upplever socialsekreterarna att de har?
- ❖ Vilken betydelse har organisationskulturer för socialsekreterarnas arbetsmiljö?

Bakgrund

Tidigare forskning

Lee, Weaver och Hrostowski (2011) har kommit fram till att emotionell utmattning, ökad personalomsättning och stress bland socialsekreterare inom barn- och ungdomshandläggning har blivit kritiska problem i den offentliga sektorn. Bennets et al. (1993) studie visar att socialsekreterare är mer emotionellt engagerade i sina klienter och att de i större utsträckning upplever ångest och depression än andra grupper inom socialt arbete. Tham (2008) har kommit fram till att en fjärdedel av de socialsekreterare som är nya i yrket ofta handlägger ärenden som egentligen kräver mer erfarenhet och att många av dem upplever att de inte har tillräckliga kunskaper för att kunna utföra arbetet på ett professionellt sätt. Så mycket som en dryg fjärdedel av dem har övervägt att byta yrke trots att de endast har arbetat som socialsekreterare i cirka ett år. Även Mor Barak et al. (2001) har funnit liknande resultat. I deras studie framgår att mindre erfarna socialsekreterare och de som känner att de saknar tillräcklig kompetens för arbetet är mer benägna att lämna yrket. Thams (2008) studie visar också att nyanställda socialsekreterare upplever sig ha sämre psykisk hälsa. I samma studie framgår att socialsekreterare påverkas negativt av höga krav i arbetet samt av att vara tvungna att, i akuta situationer, ändra på planeringen av arbetsdagen. O'Donnell och Kirkner (2009) diskuterar också utbrändhet, hög personalomsättning och emotionell utmattning som riskfaktorer i arbetsmiljön för barn- och ungdomshandläggare. Gonzalez et al. (2009)

beskriver att faktorer som samarbetsvårigheter med föräldrar, möten med barn som far illa samt hot och våld i arbetet kan, i ett psykologiskt perspektiv, vara potentiellt traumatiserande för socialsekreterare och påverka om de väljer att stanna kvar i yrket. Lee et al. (2011) har som utgångspunkt att relationen mellan arbetsmiljö och självbestämmande påverkar handläggarnas upplevelse av handlingsfrihet och effektivitet i arbetet.

O'Donnells och Kirkners (2009) resultat visar att de socialsekreterare som väljer att lämna organisationen gör det främst på grund av personliga skäl som exempelvis vidareutbildning, flytt eller för att de har fått ett annat jobb inom socialt arbete. Mor Baraks et al. (2001) och Gonzalez et al. (2009) resultat visar däremot att det inte är främst på grund av personliga skäl som socialsekreterare lämnar sitt arbete, utan på grund av att de upplever stress och utbrändhet, att de inte är nöjda med sina jobb och att de inte känner sig stöttade av sina arbetsgivare. O'Donnell och Kirkner (2009) menar att socialsekreterare påverkas av att de känner en oförmåga att kunna använda sina färdigheter eller värderingar som socialarbetare, att de inte erbjuds tillräcklig kompetensutveckling och att de inte känner att de kan tillgodose sina klienters behov, men att det inte är den främsta orsaken till att de lämnar yrket. Mor Barak et al. (2001) menar vidare att andra aspekter som påverkar socialsekreterares beslut att lämna arbetet är hög arbetsbelastning, byråkratiska strukturer och regler som skapar orealistiska krav på socialsekreterare, samt stress och utbrändhet. Bennets et al. (1993), Nisslys et al. (2005) och Thams (2008) studier visar på liknande resultat då det framgår att socialsekreterare är en av de grupper inom socialt arbete som upplever mycket hög stress och att stressen beror på arbetsuppgifter och strukturer i organisationen. Mor Barak, et al. (2001) utgår från organisatoriska perspektiv som menar att personalomsättning medför stora kostnader för organisationen, som exempelvis administrativa omkostnader till följd av att behöva anställa och träna upp ny personal. Mor Barak et al. (2001) menar att organisatoriska faktorer kan vara lättare att åtgärda än individuella orsaker till personalomsättning.

Lee et al. (2011) menar att personal som ges utrymme för självbestämmande tenderar att uppleva en känsla av att ha kontroll och ansvar. De trivs bättre med sitt arbete och är hängivna mot den organisation som de arbetar för. Lee et al. (2011) menar vidare att ett gott stöd och kvalificerad handledning är en viktig aspekt för att minska stress, känslomässig utmattning och osäkerhet hos socialsekreterare. Thams (2008) studie visar dock på andra resultat då det framkommer att stöd från arbetsledare är av begränsad betydelse för socialsekreterares hälsa och välbefinnande. Däremot bidrar faktorer som att känna sig väl omhändertagen och uppmärksammas av organisationen, samt ett gott socialt klimat på arbetsplatsen, enligt

samma studie, till att socialsekreterare väljer att stanna kvar i yrket. O'Donnells och Kirkners (2009) studie visar att de socialsekreterare som har valt att stanna kvar i arbetet gör det på grund av löneförmåner, trygg anställning, att de känner ett engagemang för klienterna och eftersom de upplever att deras arbete gör skillnad.

Begreppsdefinitioner

Arbetsmiljö

Arbetsmiljö innefattar de arbetsvillkor som råder på en arbetsplats (Nationalencyklopedin A). Arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160) syftar till att förebygga ohälsa och olyckor i arbetet samt att främja en god arbetsmiljö. Arbetsmiljön ska vara anpassad till arbetstagares fysiska och psykiska förutsättningar samt ge utrymme för arbetstagare att påverka sin arbetssituation.

Personalomsättning

Personalomsättning syftar på den takt som arbetstagare lämnar en organisation och ersätts av ny personal (Longman Dictionary, u.å.).

Socialsekreterare

Socialsekreterare är en person som är kommunalt anställd, vanligtvis med socionomexamen och som handlägger olika typer av enskilda ärenden inom socialtjänsten (Nationalencyklopedin B).

Teoriska utgångspunkter

Organisationskultur

Organisationskultur kan definieras på en mängd olika sätt (Alvesson, 2002). Begreppet kultur är mångfasetterat och syftar till att förklara hur en grupp människor tänker, talar och beter sig. Inom kulturen finns också särskilda normer och värderingar som är gemensamma för gruppen (Forslund, 2009). Organisationskultur kan förklaras som ”den kollektiva mentala programmering som särskiljer en organisations medlemmar från en annan organisations medlemmar” (Hofstede, Hofstede & Minkov, 2011:423). Organisationskultur kan beskrivas som att den är holistisk, präglad av organisationens historia, socialt konstruerad och svår att förändra. Det är inte enbart en organisations medlemmar som håller organisationens kultur levande, även andra grupper som samverkar med organisationen, till exempel

arbetsmarknadsorganisationer, myndigheter och media, påverkar kulturen (Hofstede et al., 2011).

Kultur finns inte i en enskild persons medvetande utan att det är något som uppstår i interaktionen mellan människor i grupp, där kulturen kan förstås som ett system av symboler och värderingar (Alvesson, 2002). Människor socialiseras in i en kulturs beteendemönster och traditioner. Det finns formella och informella socialiseringsprocesser på en arbetsplats. En formell process kan exempelvis vara internutbildningar och riktlinjer i arbetet och den informella processen karaktäriseras av arbetsplatsens normer. Kulturen på arbetsplatsen påverkas också av myter och historier om organisationen. Dessa socialiseringsprocesser utvecklas över tid och kan påverka hur gruppen fungerar. Antaganden om hur människor ska förhålla sig till varandra påverkar också organisationskulturen; finns det ett samarbete på arbetsplatsen eller råder konkurrens; är kulturen individualistisk eller kollektiv; hur ser relationen mellan anställd och arbetsgivare ut; baseras makt på traditionell linjär myndighet, moralisk samsyn, lagar eller karisma; vilka grundläggande antaganden finns för hur man ska lösa konflikter och så vidare. För att förebygga problem i en organisation måste människor lära sig att arbeta tillsammans och ges möjlighet att hålla en god kvalitet på arbetet genom att exempelvis ha en rak kommunikation, jämn maktfördelning och ett accepterande klimat på arbetsplatsen. Det behöver också finnas strategier och riktlinjer, gemensamma mål, samt en gemensam åtgärdsplan för vad som ska göras om organisationen får problem (Schein, 2010). Arbeten som skapar stress och oro kan leda till emotionella reaktioner som kan resultera i arbetsrutiner och organisationsstrukturer som är självförsvarsorienterade, som skapar rigorösa inställningar till regler, stela tillvägagångssätt och en objektifiering av klienter, vilket påverkar kulturen på arbetsplatsen (Alvesson, 2009).

Organisationskultur är sammankopplat med ledarskap då högre tjänstemän i organisationen alltid påverkar kulturen. Det de framhåller som viktigt eller mindre viktigt påverkar organisationens villkor och hur de kan förstås (Alvesson, 2009). Verksamhetsnära chefer måste ofta balansera mellan den högre ledningens krav och vad som är bäst för arbetsgruppen. Kraven skiljer sig ofta åt och hamnar ibland i konflikt med varandra (Wenglén, 2005). Organisationskulturen har oftast en större inverkan på de chefer som arbetar närmast arbetsgruppen än vad de själva är med och påverkar den, eftersom de i sin tur är styrda av sina chefer (Alvesson, 2009). Balansen mellan dessa kulturer vidmakthålls ständigt genom fortlöpande förhandlingar (Thylefors, 2007).

Handlingsutrymme

Michael Lipsky (2010) kallar de yrkesgrupper inom offentlig sektor som i sitt arbete kommer i direktkontakt med klienter och brukare för street-level bureaucrats (Lipsky, 2010). I den svenska litteraturen kallas dessa grupper för bland annat gräsrotsbyråkrater. Socialarbetare är exempel på en sådan arbetsgrupp (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008).

Gräsrotsbyråkraterna har i sin yrkesutövning ett stort utrymme för att på egen hand planera upp sina arbetsdagar. Detta så kallade handlingsutrymme begränsas dock på grund av strukturella faktorer som exempelvis lagar, riktlinjer och lokalpolitik. Gräsrotsbyråkrater ställs inte sällan inför komplexa situationer i sitt arbete som ställer krav på att hitta flexibla lösningar. På grund av det är det inte alltid lämpligt att reglera dessa situationer från central nivå. Verksamheterna inom den offentliga sektorn regleras därför av mål och ramlagar som ger gräsrotsbyråkraten ett stort utrymme för tolkning. Mål inom den offentliga sektorn är ofta vagt och otydligt formulerade och ställer inte sällan orealistiska krav på gräsrotsbyråkraten. Målen kan också vara oförenliga med det som gräsrotsbyråkratens klient önskar, vilket då kan sätta gräsrotsbyråkraten i lojalitetskonflikt mellan organisationens och klientens krav (Lipsky, 2010). I sådana konflikter har gräsrotsbyråkraten ett stort utrymme att handla såsom han eller hon själv anser vara bäst. Socialarbetarna kan då bestämma sig för att se till klienternas behov framför organisationens krav, eller välja att låta organisationens intressen gå före (Svensson et al., 2008). Ytterligare en faktor som kan påverka handlingsutrymmet är att gräsrotsbyråkrater måste lägga mycket tid på pappersarbete, vilket resulterar i att det finns mindre utrymme för klientkontakt (Lipsky, 2010).

Brist på resurser inom den offentliga sektorn är ett konstant problem, som också kan få betydelse för gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme. Denna resursbrist innebär bland annat att arbetsbelastningen för gräsrotsbyråkraterna blir hög i förhållande till det ansvar som de har. Under stor tidspress och med bristande information måste gräsrotsbyråkraterna fatta beslut i en stor mängd ärenden. Oväntade händelser som exempelvis akuta ärenden eller sjukdom på arbetsplatsen kan, på grund av den pressade arbetssituationen, bli svåra för gräsrotsbyråkraterna att hantera. Det är dock svårt att komma till rätta med dessa problem eftersom ökade resurser till den offentliga sektorn inte sällan också genererar krav på utökad service, vilket innebär att efterfrågan alltid kommer att vara mer omfattande än tillgången på resurser. Andra resurser, såsom personliga förutsättningar hos gräsrotsbyråkraterna att kunna

utföra ett gott arbete, kan också vara begränsade på grund av bristande utbildning eller avsaknaden av tidigare erfarenheter (Lipsky, 2010).

Ofta är ledningen inom den offentliga sektorn intresserad av att producera resultat som stämmer överens med organisationens mål. Detta innebär att gräsrotsbyråkraten, på grund av den höga arbetsbelastningen, måste finna genvägar och begränsa sina arbetsuppgifter för att kunna hantera de krav och det ansvar som yrket medför. Detta är en paradox eftersom gräsrotsbyråkraten måste utveckla strategier som motsäger organisationens riktlinjer för att hinna med sitt arbete. Dessa strategier blir dock nödvändiga för organisationens överlevnad på grund av de begränsade resurserna (Lipsky 2010).

Metod och tillvägagångssätt

Vi vill i denna studie ta del av hur socialsekreterare själva upplever sin arbetsmiljö och har därför valt en kvalitativ ansats i form av enskilda forskningsintervjuer. Kvalitativa intervjumetoder bygger på ett professionellt samtal som har till syfte att fånga intervjupersonernas egna erfarenheter genom att ge dem möjlighet att, med egna ord, beskriva sina tankar och åsikter. Samspelet mellan intervjuaren och intervjupersonen gör det möjligt att skapa mening i berättelsen och på så sätt generera ny kunskap (Kvale & Brinkman, 2009). Vi valt att konstruera kategorier med hjälp av teorier på förhand för att analysen ska bli mer tidseffektiv. Kvale och Brinkmann (2009) menar att en mer strukturerad intervjuguide gör det lättare att, under analysen strukturera resultaten teoretiskt.

Litteratur- och materialsökning

Under sökningen efter tidigare forskning fann vi Thams (2008) avhandling »Arbetsvillkor i den sociala barnvården: förutsättningar för ett kvalificerat arbete«. Vi har utgått från avhandlingen för att hitta sökorden: child welfare work*, human services personnel samt work environment för att finna vetenskapliga artiklar. Efterhand som vi gick igenom artiklar hittade vi nya sökord som vi har använt oss av; burnout, turnover, job satisfaction och retention. De databaser som vi har utgått från är SocINDEX, SwePub, avhandlingar.se och sökkatalogen på Jönköpings högskolebibliotek. Vi har valt att avgränsa sökningen till att sökorden ska finnas med i artiklarnas abstract eftersom de beskriver innehållet i artikeln. I sökningen uteslöt vi även artiklar som handlade om skillnader i etnicitet; undersökningar om hur personlighetstyper hos socialsekreterare påverkar deras arbete; barnperspektiv; hur man skriver utredningar och krishantering. Vi valde att utesluta artiklar som publicerats innan år

2003 för att ta del av nyare forskning. Vi gjorde dock undantag gällande Bennet et al. (1993), samt Mor Barak et al. (2001) då vi tyckte att de kunde bidra till att beskriva forskningsläget. För att undersöka artiklarnas relevans har vi sökt på publikationerna i sökmotorn Ulrichsweb och försäkrat oss om att tidskrifterna har blivit peer reviewed. Vi har även granskat artiklarnas innehåll och rubriker för att se om det finns med abstract, metod, resultat och så vidare för att säkerställa att artiklarna är vetenskapliga. För att hitta lämplig litteratur till teoriavsnittet har vi använt oss av sökkatalogen på Jönköpings högskolebibliotek där vi har sökt på organisationskultur och handlingsutrymme samt den engelska översättningen organizational culture och discretion. Vi har även utgått från metodböcker från tidigare kurser under metodkapitlet.

Urval

Vi har intervjuat sex socialsekreterare från olika lokalkontor i en kommun i södra Sverige, som arbetar, eller har arbetat med myndighetsutövning inom sektionen för barn- och unga. Till att börja med tog vi kontakt med sektionscheferna på lokalkontoren i kommunen för att informera om studien (se bilaga 1). Därefter skickade vi ut informationsbrev via mail till socialsekreterare i kommunen (se bilaga 2). Socialsekreterarna fick sedan själva anmäla sitt intresse för att medverka i studien genom att svara på mailet, vilket innebär att urvalet baseras på självselektion. Självselektion innebär att respondenterna själva bestämmer sig för att delta i en undersökning genom exempelvis en annons eller liknande (Perlinski, 2009). Anledningen till att vi valde självselektion som urvalsmetod var att vi ville försäkra oss om att deltagandet i studien var frivilligt. Ett undantag från detta var att en av sektionscheferna på lokalkontoren informerade om studien i arbetsgruppen och därefter förmedlade mailadresser till två socialsekreterare till oss. Vi hade helst sett att de socialsekreterare som var intresserade av att delta i studien själva hade hört av sig, men vi skickade istället mail till de socialsekreterare som chefen hade förmedlat och informerade om vad ett deltagande skulle innebära. Detta för att försäkra oss om att de kände sig bekväma med upplägget och att deltagandet var frivilligt. Enligt vår uppfattning har detta inte påverkat respondenterna då chefen inte kommer att kunna härleda uppgifterna i studien till enskild socialsekreterare, eftersom alla uppgifter hanteras konfidentiellt. Det var sammanlagt nio personer som hörde av sig och kunde tänka sig att delta i studien. Samtliga erbjöds att delta i undersökningen, men vi fick sedan ett bortfall på tre personer.

Intervjuguide

I vår undersökning har vi genomfört semistrukturerade intervjuer som baserats på en intervjuguide (se bilaga 3). Vid utformandet av vår intervjuguide har vi utgått från teorier om organisationskultur och handlingsutrymme. Vi har inspirerats av frågor i den enkätundersökning som Hofstede (2001) gjorde år 1984, där han undersökte arbetsmiljö utifrån teorier om organisationskultur, samt Thams (2008) frågor i den enkätundersökning som hon gjorde för att studera arbetsmiljö för socialsekreterare inom barn- och ungdomshandläggning.

Genomförande av intervjuer

Det finns i huvudsak två typer av intervjuplatser; antingen äger intervjun rum i en miljö som känns naturlig för respondenten, exempelvis dennes hem eller arbetsplats, eller så tar den plats i en miljö som känns onaturlig, exempelvis forskarens kontor (Jacobsen, 2007). I vår studie har respondenterna själva fått välja i vilken miljö intervjuerna skulle genomföras. Syftet med detta var att de skulle känna sig så bekväma som möjligt i situationen. Fyra respondenter valde att sitta i samtalsrum på deras arbetsplats, en person valde att sitta på ett kontor och en socialsekreterare ville träffa oss på högskolan.

En kvalitativ forskningsintervju präglas av en maktasymmetri som råder mellan forskare och respondent (Kvale & Brinkmann, 2009). För att försöka minska maktobalansen i samtalet trots att båda har närvarat under intervjun, har en av oss ställt frågor medan den andra har varit observatör. Syftet med detta var att respondenten skulle kunna fokusera på en person under samtalet och inte bli distraherad av att två personer ställde frågor samtidigt. Om båda två hade ställt frågor samtidigt anser vi att det hade funnits en risk att respondenten skulle känna sig trängd, vilket vi ville undvika. Vi har följt intervjuguiden, men frågorna har ibland anpassats till den enskilda situationen och ställts i olika följd för att samtalet skulle ha ett mer naturligt flöde. Jacobsen (2007) menar att en bra intervju kräver att forskare och respondent har ögonkontakt, vilket blir svårt om forskaren för mycket anteckningar under samtalet. För att få ett mer naturligt flyt i samtalet kan forskaren därför använda sig av en diktafon. Diktafonen möjliggör dessutom att allt som sägs fångas upp och att det därmed går att citera respondenten ordagrant. Vi har valt att spela in samtliga intervjuer i undersökningen för att samtalet ska kännas naturligt och för att vi inte ska förlora värdefull information.

Analysmetod

Vi har valt att göra en innehållsanalys där intervjuerna har transkriberats och sedan tolkats. Genom att transkribera intervjuer läggs grunden för en närmare analys av samtalet. Forskare som skriver ut sina egna intervjuer kan samtidigt reflektera över hur respondenterna reagerar på de frågor som ställs och därmed påbörja analysen av materialet (Kvale & Brinkmann, 2009). En innehållsanalys består av fem olika steg; kategorisering, fylla kategorierna med innehåll med hjälp av citat, räkna hur ofta teman nämns, göra jämförelser mellan intervjuerna genom att hitta likheter och skillnader samt försöka finna förklaringar till skillnader (Jacobsen, 2007). Vi har på förhand gjort kategoriseringar i intervjuguiden (se bilaga 3), kodat intervjuerna efter teman och fyllt kategorierna med citat (se exempel bilaga 4). Enligt Jacobsen (2007) kan kategoriseringarna göras på förhand om forskaren konstruerar en intervjuguide med bestämda teman. Kategoriseringarna tar då utgångspunkt i empiriskt material eller i teoretiska antaganden, liksom våra kategorier och teman har gjort. Vi har valt att inte fokusera på hur många gånger ett tema nämns under en intervju utan istället räknat hur många respondenter som säger samma sak för att kunna se likheter och skillnader i socialsekreterarnas upplevelser av arbetsmiljön. Istället för att förklara skillnader i materialet har vi valt att tolka socialsekreterarnas berättelser utifrån teorier om organisationskultur och handlingsutrymme, då vi ansåg att det inom tidsramen för en c-uppsats skulle bli svårt att identifiera orsaker till skillnader.

Kvalitativa studier ska präglas av öppenhet och det kan därför verka motsägelsefullt att använda sig av på förhand bestämda kategoriseringar, men metoden kan ändå räknas som induktiv då en öppen intervju alltid genererar oväntade resultat som leder till att nya kategorier skapas och att andra förkastas (Jacobsen, 2007). Att en metod är induktiv betyder att forskaren utgår från ett empiriskt material och drar generella slutsatser från det (Fejes & Thornberg, 2009). Vi anser dock att vår studie är abduktiv då vi har kombinerat en utgångspunkt som är förankrad i teorier med en nyfikenhet kring det som studeras. En abduktiv studie förklaras som ett alternativ till deduktion och induktion där forskaren jämför olika teoretiska principer med empiri (Patton, 2002).

Etik

De fyra grundläggande forskningsetiska kraven är enligt Vetenskapsrådet (2002) informationskrav, samtyckeskrav, konfidentialitetskrav och nyttjandekrav. Informationskravet

innebär att forskaren ska informera deltagare i studien om vad medverkan innebär, att det är frivilligt samt att de har rätt att avbryta sitt deltagande om de vill. För att uppfylla informationskravet har vi till att börja med skickat ut informationsbrev till samtliga deltagare (se bilaga 2), vi har sedan haft mailkontakt med deltagarna innan intervjuerna där vi har informerat om upplägget; att intervjun skulle spelas in och transkriberas, att vi båda skulle närvara vid samtalet, men att endast en av oss skulle ställa frågor och att den andra skulle sitta med under samtalet som observatör. Vi lämnade även kontaktuppgifter för att de skulle kunna kontakta oss vid eventuella förhinder eller liknande. Vid intervjutillfällena informerade vi om studiens syfte och intervjuens upplägg samt att deltagarna själva fick bestämma hur mycket information de ville lämna. Samtyckeskravet innebär att forskaren ska erhålla samtycke från deltagarna om att de vill medverka i undersökningen (Vetenskapsrådet, 2002). För att infria samtyckeskravet har vi under mailkontakten med socialsekreterarna efterfrågat ett godkännande av upplägget på undersökningen, vilket samtliga deltagare har accepterat. Vid intervjutillfällena frågade vi också om respondenterna godkände att vi använde citat från dem, vilket de gjorde. Konfidentialitetskravet betyder att alla personuppgifter om deltagarna i studien ska hanteras konfidentiellt och förvaras på ett sätt som garanterar att utomstående inte ska kunna ta del av materialet (Vetenskapsrådet, 2002). Vi har följt de krav som ställs för konfidentialitet genom att vi har censurerat eller helt tagit bort uppgifter som skulle kunna härledas till enskild verksamhet eller individ i vår undersökning. Vi har också vid intervjutillfällena informerat om att vi behandlar uppgifterna konfidentiellt. Nyttjandekravet innebär att de insamlade uppgifterna om deltagarna i studien inte får nyttjas i icke-vetenskapliga syften (Vetenskapsrådet, 2002). Vi har för avsikt att enbart använda materialet som har framkommit i vår studie i vetenskapliga syften. På grund av att vi följer de forskningsetiska principerna och eftersom vi inte har våra frågor inte räknas som känsliga personuppgifter enligt Personuppgiftslagen (1998:204), anser vi att denna studie inte kommer påverka respondenterna negativt.

Vi har även frågat respondenterna om de skulle vara intresserade av att ta del av kommande resultat i studien, vilket de ville. En av respondenterna bad dessutom om att få ta del av transkriberingen av intervjun för att försäkra sig om att vi hade uppfattat denne rätt och vi skickade därför den transkriberingen till respondentens mail.

Resultat

Inledande kommentarer

I följande avsnitt redovisas resultat med hjälp av rubriker som motsvarar intervjuguidens teman. För att underlätta läsningen och för att uppgifter inte ska kunna härledas till enskild person har vi valt att utesluta vissa delar av citat. Detta har markerats som [...] i texten.

Respondenter

De sex socialsekreterare som har deltagit i studien arbetar eller har arbetat inom barn- och ungdomshandläggning i en och samma kommun, men kommer från olika lokalkontor. Samtliga respondenter har socionomexamen och har arbetat olika länge i yrket. Vi har intervjuat både män och kvinnor i olika åldrar. För att förhindra identifiering av respondenterna har vi valt att kalla dem för IP1, IP2, IP3, IP4, IP5 och IP6, där IP står för intervjuperson och socialsekreterarna har tilldelats varsin siffra.

Arbetsituation

Hur ser arbetsituationen/ arbetsbelastningen ut?

Sammanfattningsvis beskriver samtliga socialsekreterare sin arbetsituation som väldigt tuff med högt ärendeflöde som är svårt att påverka, att arbetet är oförutsägbart samt att det råder tidsbrist. De säger också att arbetet är roligt, intressant och utmanande, men att de har för mycket att göra.

”Jag tycker bra om mitt arbete, det är ett väldigt stimulerande arbete det är utmanande, det är ett svårt arbete [...] man jobbar i ganska komplexa situationer [...] med ett väldigt högt inflöde [...] man blir ju aldrig färdig riktigt liksom, för att när någonting möjligtvis avslutas så har man ju redan påbörjat två eller tre nya grejer” (IP1).

”Jag har ju alltid tyckt att jobbet är väldigt roligt [...] det är så galet mycket och göra bara [...] det är väldigt mycket man ska, dokumentera [...] då äts ju tiden upp, väldigt mycket av sånt som inte är klientarbete” (IP4).

”Det är spännande och det händer mycket och sådär [...] det är också det som blir stressen [...] jag trivs väldigt med arbetsuppgifterna, men jag trivs inte med att det är pressat [...] så jag går ganska mycket i tankarna på att hitta något annat då” (IP6).

”Jag tycker det är jätteroligt jobb på många sätt, man träffar mycket människor [...] så jag trivs med det, sen kan det ju va lite för mycket i perioder men det går ju liksom såhär i vågor. [...] Man införde BBIC då den här utredningsmodellen och [...] många tyckte det var jättejobbigt att gå över till den då och, den känns ju mycket mer

byråkratisk [...] så ökade ju antalet anmälningar ganska lavinartat ett tag där då så att det blev en väldig chock egentligen då så att jag tror att det var en arbetsbörda som blev ganska övermäktig för många” (IP5).

Möjlighet att påverka arbetsituationen?

Samtliga socialsekreterare beskriver också att det finns en hög grad av autonomitet i yrket i det avseendet att de kan lägga upp sin arbetsdag som de vill, men många säger att det är näst intill omöjligt att påverka inflödet med ärenden, vilket leder till en hög nivå av stress.

”Så inflödet det kan jag ju inte påverka men det kommer ju in vare sig vi kan ta det eller inte och då kanske vi måste ta det fast vi egentligen inte har tid [...] sen kan jag ju påverka det på det sättet att jag disponerar ju min tid helt fritt, jag väljer ju att boka in mina möten, mina besök när jag har plats i min kalender så, så det är ju ett väldigt fritt arbete på det sättet” (IP2).

”Sättet jag gör mitt arbete kan jag påverka [...] men det är svårt att påverka mängden arbete [...] vi har väldigt, väldigt mycket och göra så och där känner man sig lite låst” (IP3).

Flexibilitet i arbetet

Samtliga socialsekreterare säger att arbetet är flexibelt, men många (IP1, IP2, IP3, IP4 och IP5) anser att denna flexibilitet är begränsad inom vissa ramar.

”Alltså vi har ju, vi har ju vissa saker som vi måste hålla oss till liksom, just där, vissa ramar har vi ju för en utredning, att vi jobbar efter BBIC och så, sen hur man utreder det finns ju, det kan man vara väldigt flexibel i, det finns ju liksom olika metoder och modeller och det finns papper och klippa och klistra och rita. [...] Ibland kanske man kan känna att man inte hinner riktigt att vara så flexibel som man skulle vilja, för att ofta tar sånt lite mer tid istället för att bara prata såhär upp-och-ner. [...] Man kanske skulle önska att man hade mer tid att vara mer flexibel, att kanske tänka ett steg till vad som passar den här ungdomen bättre eller den här familjen bättre eller så. Men vi har ju möjligheter om vi bara har tiden och vara ganska flexibla så” (IP2).

”Ja det tycker jag [...] det går inte att jobba på bara ett visst sätt [...] man måste vara flexibel inom allt, skulle jag säga [...] det krävs en del av en och liksom kunna vara det [...] men jag tycker att de flesta klarar av det [...] jag tror att de som inte klarar av det, de slutar” (IP6).

Hur ser man på personalomsättning?

Samtliga socialsekreterare pratar om att det råder en hög personalomsättning i gruppen, men de presenterar olika förklaringar till varför de tror att många slutar på arbetsplatsen. Fem av sex socialsekreterare (IP2, IP3, IP4, IP5 och IP6) nämner den höga arbetsbelastningen som en

betydande faktor. IP1 menar att svårigheter att få fast anställning gör att personer söker sig bort från yrket och IP3 nämner även att hotfulla situationer i arbetet och oförutsägbarheten i hur dagen kommer att se ut, är stressande och påverkar personalomsättningen.

”Alla som har jobbat några år försvinner på något vis, eller många söker sig till andra ställen [...] jag tror inte att det är någon av dem som har tänkt hmm vad spännande det skulle vara och prova någonting annat, jag tror jag söker det här, utan det är ungefär, hur i hela fridens namn ska jag orka? det är bäst jag söker mig härifrån [...] jag tänker man orkar inte med den akutverksamheten om man inte får andrum ibland” (IP4).

”Man har inte möjlighet att få någon fast anställning här för att det sitter ju tjänstlediga personer på de tjänsterna [...] då innebär det att man kanske söker sig härifrån, hade man fått en fast tjänst hade man kanske stannat kvar men man söker sig härifrån, det finns inga möjligheter att skapa, liksom, incitament för en positiv arbetsplatskultur [...] när man har en arbetsgrupp som är i ständig förändring [...] på något sätt så är det väldigt svårt att känna sig trygg” (IP1).

”Personalomsättningen här är ju enorm [...] det blir för jobbigt att hålla på med detta i längden, det sliter och vi hamnar ju i en del hotsituationer också [...] och det här med att man vill kunna veta lite hur veckan ser ut [...] i längden blir det för tufft att hålla på med det helt enkelt” (IP3).

Hur är klimatet på arbetsplatsen?

Samtliga socialsekreterare tycker att det råder ett positivt klimat på deras arbetsplats. IP6 menar dock att klimatet kan vara lite hårdare i stressande situationer.

”Jo men det är en bra, positiv stämning så [...] men man märker också av i perioder att folk har för mycket och göra, då blir det ju liksom mindre trivsamt prat i korridorerna [...] men annars så tycker jag att det är en varm stämning och så tror jag att folk trivs. [...] Jag tycker att det ändå är ett varmt klimat utifrån det jobbet vi gör [...] men man ser så tydligt när, i våran del av korridoren här när folk är stressade då är dörrarna stängda [...] då får man knacka på och dra med sig folk ner på fika och sådär för att folk inte ska sitta och stänga in sig för mycket utan att man ska [...] komma iväg och lufta hjärnan och lite annat så [...] så jag tror att vi ser efter varandra ganska väl också om någon har tufft på tjänsten och så, att man hjälps åt” (IP3).

”Det är växlande lite hårt och i stressade situationer kan det vara lite hårt [...] i andra lägen kan det vara väldigt så att man är väldigt mån om varandra och vill ta hand om varandra så och hjälpa varandra [...] men det handlar om arbetssituationen och stressen så [...] jag tycker nog ändå att man månar om varandra tar överhanden” (IP6).

Rollförväntningar

Finns tydligt formulerade arbetsuppgifter?

Samtliga socialsekreterare tycker att deras arbetsuppgifter är tydligt avgränsade. IP2 menar att lagen reglerar vilka arbetsuppgifter de har; IP3 förklarar att det finns olika delegationer som styr vem som har rätt att ta beslut i olika sammanhang, vilket skapar en tydlig arbetsfördelning; IP4 menar att även om arbetsuppgifterna är tydliga så är det otydligt vilken kvalitet arbetet ska hålla och IP5 tycker att BBIC ger en tydlig struktur i arbetet.

”Ja, det tycker jag [...] det är ju ganska, vad ska man säga, lagen reglerar ju ganska mycket det som vi ska göra så, vilka tidsgränser vi har på oss och alltså sådana saker när det gäller utredningar” (IP2).

”Ja, det tycker jag, de är väldigt tydliga då så att det. Man vet liksom [...] hur man ska gå tillväga och på så sätt är ju BBIC bra i och med att liksom, du börjar här och så slutar ju där då så att det är liksom en klar väg liksom hur man ska gå tillväga” (IP5).

”Ja det tycker jag ändå [...] vi har ju olika scheman om man säger, delegationer då, vad jag har rätt att ta för beslut och vad som ligger på sektionsschef och vad som ligger på familjehemssekreterarna kanske [...] så då har vi lite scheman att följa och så har vi även handbok på nätet där man kan slå upp saker [...] jo jag tycker ändå att tjänsten och den rollen så är ganska så tydligt definierad” (IP3).

”Ja det är de, alltså, de är tydliga på så vis att liksom du ska göra alla de här stegen, alla momenten [...] man ska göra utredningar, man ska följa upp insatser, [...] men sen vilken kvalitet det ska hålla det är liksom inte tydligt” (IP4).

Finns tydliga mål och riktlinjer?

Fyra av sex socialsekreterare (IP2, IP3, IP5 och IP6) anser att det finns relativt tydliga mål och riktlinjer på arbetsplatsen. IP1 tycker att målen är tydliga men att det finns en större otydlighet i riktlinjer för arbetet eftersom arbetet är väldigt självständigt. IP4 är osäker på vilka mål och riktlinjer som finns för verksamheten.

”Det tycker jag att det finns, det är ganska så tydligt. Ofta pratar vi om just målsättningar så och formulerar om dem minst en gång om året och sådär så att det... så att det tycker jag” (IP5).

”Riktlinjer för hur man ska göra arbetet det finns väldigt mycket större divergens i liksom [...] det går ju inte riktigt att ha några väldigt tydliga riktlinjer för hur man jobbar [...] för att varje enskild handläggare kommer och handlägger ärenden på sitt sätt liksom” (IP1).

”Jo, men ganska i alla fall, vi har börjat jobba ganska mycket med våra mål, för att det ska vara ett mål som vi har varit med själva och satt upp, att det inte ska bli något mål

... som kommer någon annanstans ifrån som vi inte tycker känns realistiskt för verksamheten och så och då tänker vi att vi måste ha egna mål här på vårt kontor, så det håller vi på att jobba ganska mycket med nu faktiskt. [...] Sen ekonomiska mål och så, det är ju jättesvårt att hålla för behöver man placera en unge så behöver man göra det och då kanske man inte alltid tänker på ekonomin eller så, även om det är så en del tycker att man ska jobba, så är det ganska svårt” (IP2).

”Eventuellt gör det, det men jag vet inte riktigt vad de är i så fall [...] målet är ju, är väl att, ja att vi ska följa socialtjänstlagen alltså så det är väl, jag vet inte riktigt om det ska, om det är målet, nej jag vet inte vad målen och riktlinjerna är faktiskt” (IP4).

Arbetskrav

Vilka krav finns, från vem?

Socialsekreterarna har olika syn på vilka krav som ställs på dem. Tre av sex socialsekreterare (IP1, IP5 och IP6) menar att de krav som finns kommer från dem själva; två personer (IP1 och IP5) påpekar att det finns höga dokumentationskrav enligt BBIC; tre socialsekreterare (IP1, IP3 och IP4) nämner krav från klienter, tre personer (IP1, IP2 och IP3) menar att det finns krav från sektionschef; IP3 förklarar att det finns krav från organisation och högre chefer, två socialsekreterare (IP1 och IP4) pratar om krav från olika samarbetspartners; två personer (IP3 och IP4) menar att socialtjänstlagen ställer krav; två socialsekreterare (IP3 och IP5) nämner socialstyrelsens krav och IP4 säger att det finns krav från allmänheten.

”När man jobbar enligt BBIC så har vi oerhörda dokumentationskrav [...] de största kraven som jag tror att man har som man behöver jobba allra mest med det är kraven som man har på sig själv [...] sen så kan man nog [...] uppleva krav från sina klienter [...] sen så har vi ju sektionschefen också, som ju formellt så måste han ju ställa vissa krav [...] det tillkommer krav från samarbetspartners också” (IP1).

”Vi har ju ganska höga krav från lagens sida [...] vad vi ska och inte ska utreda så [...] och sen har man ju såklart krav från chefen och ja och organisationen och ledningen högre upp [...] vad vi förväntas göra och inom vilken tid och sådär så det är mycket krav runt om och sådär, samtidigt som vi har krav från klienterna också [...] så är det ju Socialstyrelsen som kollar oss också [...] emellanåt så de ställer ju också krav [...] det är bra också för då blir det mer kvalitet tänker jag” (IP3).

”Det finns ju ett krav från allmänheten [...] men sen är det alla som gör anmälningar till exempel, alltså andra myndigheter eller sjukvården, skolan och så vidare [...] sen så är det ju ett krav från socialtjänstlagen [...] den är ju liksom tvingande, man ska ju göra vissa saker inom vissa tidsramar och sen klienterna såklart” (IP4).

Hur blir kvaliteten i arbetet?

Fem av sex socialsekreterare (IP1, IP2, IP3, IP5 och IP6) menar att alla på arbetsplatsen i huvudsak håller en god kvalitet på arbetet. IP4 menar däremot att det sällan finns en röd tråd i utredningarna och att tidsbristen påverkar kvaliteten på arbetet negativt.

”Jag tycker att vi försöker alla här liksom försöker göra så bra som det bara går och vi har ganska höga krav på oss själva att det ska va en hög kvalitet” (IP6).

”Nej men jag tycker inte att man kan, alltså det är ju väldigt ofta som den röda tråden saknas [...] men när man inte längre tycker att man kan få göra ett bra jobb, då blir det för tungt, när man bara liksom får hafsa igenom saker [...] tillslut blir ju liksom vissa saker rätt så slentrianmässigt” (IP4).

Känner du dig nöjd med kvaliteten på arbetet?

Det råder delade känslor bland socialsekreterarna gällande hur nöjda de är med kvaliteten på det arbete som de utför. Enbart en av socialsekreterarna (IP1) säger sig vara nöjd med sitt arbete. Fyra av sex socialsekreterare (IP2, IP3, IP5 och IP6) känner sig ändå ganska nöjda med kvaliteten men tycker att den skulle kunna bli bättre. IP4 uppger sig vara missnöjd med kvaliteten.

”Mm det gör jag, absolut [...] vi måste [...] göra vårt jobb, men gör vi inte ett bra jobb då kunde vi ju lika gärna låta bli att jobba överhuvudtaget liksom” (IP1).

”Även om det kan vara så att vi som jobbar här kan va svårtillgängliga och sådär så är det ändå så att [...] det drabbar oss som jobbar här mer än vad det drabbar klienterna [...] man mår inte bra [...] om man inte håller kvalitén [...] det handlar mycket om inställning tror jag [...] att vi ska göra ett bra jobb” (IP6)

”Jag tycker att det skulle kunna bli bättre faktiskt [...] men att det, jag tycker att mitt motto nånstans är att är familjen nöjd med det jag har åstadkommit så tycker jag att det känns okej då, så jag lägger liksom min vikt på den, på familjesidan istället för på myndighetssidan då” (IP5).

Hinner du klart i tid?

Fyra av sex socialsekreterare (IP2, IP3, IP4 och IP6) anser att de inte hinner klart med sina arbetsuppgifter i tid på grund av högt inflöde. Två socialsekreterare (IP1 och IP5) menar att de hinner klart med sina arbetsuppgifter. IP1 förklarar att de har satt inflödesstopp på arbetsplatsen, det vill säga att de inte tar in några nya utredningar för tillfället och båda (IP1 och IP5) anser att det gäller att hitta bra strategier för att hantera arbetet.

”Ska jag säga det rakt ut? Nej [...] enligt lag ska jag ju bli färdig med dem i tid [...] och det har ju familjen rätt till också men ibland är det fan i mig omöjligt [...] när det är så högt tryck och det kommer in något som kanske är mer akut [...] då måste man [...] prioritera det först [...] och det är inte bra på något sätt men jag vet inte hur man ska kunna göra annorlunda om inte *skratt* vi har mer personal [...] så det kan vi säga, i nuläget är det näst intill omöjligt och få det att flyta på, att alla får det de har rätt till så [...] och samtidigt tänker jag att ja det är det enda sättet och visa att det drar ut på tiderna. [...] vi kan inte knäcka oss och sitta här varenda kväll [...] då går man ju in i väggen tillslut” (IP3).

”Jo men det tycker jag [...] våran förste har satt inflödesstopp vilket inte löser någonting långsiktigt [...] då tar inte vi in några nya utredningar [...] det innebär ju att de ligger på hög [...] men det möjliggör för dig att göra färdigt det man har liksom och minska stress [...] sen tycker jag ändå att det finns väldigt goda möjligheter att göra allt, sen hänger det ju väldigt mycket på en själv och ens egen kapacitet liksom” (IP1).

”Jag tycker att jag hinner ganska bra då, men sen vet jag kollegor som har svårare då så att det [...] jag tror att jag har nog ganska bra fokus på mitt jobb då så att det. Jag försöker göra det i tid och jag försöker att inte halka efter i dokumentation och sådär då” (IP5).

Samarbete

Samarbete med kollegor?

Samtliga socialsekreterare tycker att samarbetet med de egna kollegorna fungerar mycket bra.

”Det fungerar jättebra tycker jag. Så vi jobbar ju oftast två och två i utredningar då så att det, då måste man kunna samarbeta någorlunda i alla fall” (IP5).

”Jo, jättebra [...] där får man ju uppbackning hur man ska tänka vidare om man har kört fast [...] det är det positiva med att man jobbar två och två [...] och sen är det bra att man jobbar med alla olika kollegor också” (IP3).

Samarbete med sektionschef?

Samtliga socialsekreterare tycker att samarbetet med chefen fungerar bra, men vissa önskar att chefen skulle vara mer tillgänglig och delaktig i verksamheten (IP1, IP2 och IP4).

”Det fungerar också väldigt bra. Sen skulle man ju önska att chefen fanns mer tillgänglig, det är väl det som [...] vi klagat mest på. De har väldigt mycket möten tycker vi, de är väldigt upptagna hela tiden, man skulle önska att de fanns mer till hands liksom för att bara slinka in och fråga en grej och så, men det är ganska svårt” (IP2).

”Ja det fungerar ju bra, i den mån man får tag i honom [...] han är ju jätteupptagen [...] det känns alltid som att han gör sitt bästa men [...] det är liksom en omöjlig verksamhet” (IP4).

Samarbete med socialnämnd?

Samtliga socialsekreterare anser att samarbetet med socialnämnden fungerar bra. IP3 tycker dock att samarbetet ibland kan vara lite problematiskt.

”Jo men det, jag tycker att det fungerar på bra som man kan förvänta sig liksom utifrån att vi är helt olika professioner egentligen” (IP2).

”Bra [...] har man lagt upp ärenden till nämnden så vill de oftast att man ska va med då [...] så att de får ställa lite frågor också [...] jag tycker att de är intresserade och nyfikna på hur vi jobbar och [...] nyfikna på liksom klienterna och hur det går för dem och sådär” (IP6).

”Det har varit ganska heta diskussioner [...] där våra förväntningar på varandra har krockat liksom [...] men nämnden har vi ju ett stort samarbete med och jag tycker ofta de är med på banan om vi förklarar hur vi tänker och tycker [...] men det kan vara ganska tidskrävande, samarbetet med nämnden” (IP3).

Samarbete med andra verksamheter?

Fem av sex socialsekreterare (IP1, IP2, IP3, IP5 och IP6) anser att samarbetet med andra verksamheter, ofta skolan, i huvudsak fungerar bra men vissa (IP1, IP3, IP4 och IP5) tycker att det är svårt med återkoppling eftersom det finns sekretess mellan de olika professionerna. Enligt IP2 kan en svårighet vara att professionerna har olika förväntningar på varandra. Tre personer (IP1, IP3 och IP6) anser att det är viktigt med en kontinuerlig dialog mellan verksamheterna för att samarbetet ska fungera.

”Jag har inte några jättebekymmer och samarbete med skolor eller någonting men att många tycker att det är ganska jobbigt så [...] sen är det ju liksom [...] sekretess, man ska inte säga allt till alla och det [...] är alltid en liten balansgång där [...] hur mycket man kan lindra ångesten som skolan har inför den unga, för att man inte kan berätta någonting [...] utifrån att man inte har familjens tillåtelse” (IP5).

”Man drar åt olika håll ibland [...] och det kan ju skilja sig, när det gäller skolor så kan det ju skilja sig från skola till skola [...] hur mycket kontakt man har med skola eller med barnpsyk eller ja [...] man får ju egentligen lägga ner ganska mycket tid på att det ska bli ett så bra samarbete [...] det har man ju mycket liksom igen om man gör det [...] för och liksom komma och kräva saker eller ifrågasätta saker om man inte har haft så mycket kontakt innan, det är ju svårt” (IP6).

Hur fungerar kommunikationen?

Fem av sex socialsekreterare (IP1, IP2, IP3, IP4 och IP5) anser att kommunikationen fungerar bra på deras arbetsplats. IP6 menar att kommunikationen blir sämre vid stressade situationer.

”Ibland så kan det ju bli det här att man inte hinner och lyssna eller man är lite otydlig och så men det oftast går det liksom lösa [...] det är inte så mycket det här med att man får dubbla budskap [...] det ju ganska viktigt att det inte är så [...] och folk hjälper varandra och sådär, så att det tycker jag känns bra” (IP5).

”Det går precis hand i hand med det också med stressen där att har man bråttom [...] så blir man inte lika bra på att kommunicera själv [...] och det märks jättesnabbt om man missar det [...] då blir det missförstånd och, ja det blir en ond cirkel så att då får man verkligen gå in till kollegan och säga att nu blev det såhär och såhär och jag får be om ursäkt och alltså man måste [...] våga ta sånt [...] för annars kan det ju börja gro saker i varandra” (IP6).

Finns konflikter i gruppen?

Ingen av socialsekreterarna upplever att det finns några större konflikter i arbetsgruppen, men hälften av dem (IP3, IP5 och IP6) säger att det kan förekomma viss irritation ibland.

”Nej för det, det kanske låter otroligt men det, nej, det har jag faktiskt inte gjort [...] vi har ett väldigt lika synsätt [...] det skulle inte funka liksom om man gick och hade liksom agg till någon fast man, när vi träffar familjer och ungdomar och så, så måste vi vara, stå på samma, liksom, ofta gör vi ju det två och två och då funkar det ju inte att man inte kan jobba ihop med någon eller att det är något som ligger och skaver så” (IP2).

”Inte några allvarliga, sen är det ju alltid lite gnabb och sånt där, men inte några allvarliga konflikter då” (IP5).

Ledarskap

Får socialsekreterarna hjälp att utveckla sina färdigheter?

Fyra av sex socialsekreterare (IP1, IP2, IP4 och IP5) säger att de inte får särskilt mycket stöd i att utveckla sina färdigheter, men uppger ändå att de får gå vissa utbildningar ibland. IP3 tycker att det finns möjligheter att utveckla sina färdigheter just på grund av de utbildningar som erbjuds. IP6 tycker att det finns en del möjligheter att utveckla sina färdigheter, men att de är begränsade.

”Nej, det ska jag inte säga. Eller ja, alltså det, vi fick ju gå utbildningar [...] jag vet inte, alltså vad är en utbildning nån dag någonstans och så får man information liksom, det är ju på nåt vis sen som utbildningen börjar och jag nej men jag tycker inte

att man hann med, man hann inte med liksom att reflektera över det som man varit på utbildning för” (IP4).

”Mm, han skickar oss på kurser och sånt där, det uppmuntrar han ju väldigt mycket så att ja det tycker jag” (IP3).

”Ja till viss del [...] jag tycker väl att om jag själv kommer med förslag så får jag nog gehör ibland men, där handlar det mycket om ekonomi också [...] om man behöver fortbildning i någonting så är det ju svårt och få det” (IP6).

Behandlas de anställda rättvist?

Tre av sex socialsekreterare (IP2, IP3 och IP4) uppger att de anställda behandlas rättvist. Två av de andra socialsekreterarna (IP1 och IP5) tycker som regel också det, men IP1 menar att den osäkerhet som det innebär att inte ha fast anställning skapar orättvisa på grund av att beskeden om eventuella förlängningar av vikariat kommer sent. IP5 anser att det kan vara problematiskt när de anställda tilldelas ärenden som de själva upplever att de inte har utrymme för. IP6 tycker inte att de anställda behandlas rättvist eftersom de som är osäkra och frågar mycket inte får lika mycket uppbackning som andra.

”Det tycker jag faktiskt mm [...] det är nog det här att vi inte har så mycket konflikter sinsemellan, jag tror att, om man hade upplevt att någon var särbehandlad eller så, så hade det nog uppstått mer irritationer” (IP3).

”Som regel så tycker jag att det funkar bra sen blir det ju, det blir lite problematiskt när [...] jag inte vet om jag ska vara kvar och när får jag ett besked om jag får vara kvar eller inte [...] och i de situationerna som kan uppstå kan jag uppfatta att det inte alltid blir riktigt bra liksom [...] folk får vänta för länge på att få besked, folk blir osäkra och otrygga [...] det kan jag tycka inte är riktigt rättvist sätt att behandla människor på liksom, eller jag tycker inte att det känns bra” (IP1).

”Jaa det tycker jag [...] det kan bli jobbigt ibland [...] att man kanske har en avvikande åsikt med sin chef som tycker att nu ska du ta en utredning, men man tycker själv att man inte har utrymme och det kan nog upplevas som ganska tufft” (IP5).

”Nej det tycker jag nog inte [...] jag tror det handlar om hur man uttrycker sig själv om man är väldigt självständig så får man mer uppbackning [...] och de som är mer osäkra har svårare [...] det ses inte riktigt som någon bra egenskap att komma och fråga mycket [...] så att det märker jag på vissa kollegor som inte mår så bra i det [...] det är ett jobb som kräver mycket eget, egna initiativ och att man vågar mycket själv” (IP6).

Hur hanterar ledningen eventuella problem?

Fyra av sex socialsekreterare (IP1, IP2, IP3 och IP5) nämner att ledningen har försökt lösa problem med personalomsättning genom en löneökning för socialsekreterare som arbetar

inom barn- och ungdom. Tre av dessa socialsekreterare (IP2, IP3 och IP5) menar dock att det inte är tillräckligt eftersom problem med hög arbetsbelastning fortfarande kvarstår. Två socialsekreterare (IP1 och IP2) nämner att den närmsta ledningen försöker ta tag i problem med arbetsmiljö. IP1 säger att sektionschefen har skapat nya tjänster trots att den högre ledningen inte ansåg att det fanns ekonomi till det. IP6 anser att saker som är svåra att förändra ofta är kopplat till ekonomi. Två socialsekreterare (IP2 och IP4) menar att det är svårt att få gehör för problem i arbetsmiljön hos den högre ledningen. IP3 anser att ledningen hanterar problem på ett bra sätt, men att det är viktigt att socialsekreterarna själva är tydliga med att de behöver hjälp.

”Han har ju försökt att [...] jobba på det, men sen så tror jag att han har börjat nå en punkt där han börjar tröttna lite och han tycker att han kan inte påverka situationen, han har försökt äska om mer pengar men han får inte det, nu vet jag att han gick emot sina chefer och bildade nya tjänster som han inte fick göra [...] så han anstränger sig liksom. Sen tror jag att han har en frustration liksom som han jobbar med [...] för han blev trött på oss för att vi bara klagade [...] jag tycker inte att, jag förstår att han är i en position som chef, samtidigt så ska man som chef kunna härbärgera sina anställdas känslor. [...] Nu har vi fått en löneökning [...] och det är en positiv grej liksom, man ökar lönerna för att få folk att stanna kvar och för att göra det mer attraktivt” (IP1).

”Om man skulle klaga på någonting här på kontoret till våran sektionschef till exempel, då tror jag att det skulle tas väl emot liksom alltså så, däremot om man skulle klaga på högre ort så tror jag inte att det skulle tas så väldigt väl emot [...] men jag tänker att de också är pressade i att de vet hur vi kanske har det men de vet inte hur de kan göra det de vill, så kan det ju vara [...] men ändå att problemen lyfts och att alla vet om att de finns och att kanske ingen tycker att det ska vara såhär, men så är det så i alla fall just nu [...] vi inom barn- och ungdom då har fått 2 000 extra i lönepåslag [...] även om vi får mer pengar så får vi ju inte mindre att göra eller att jobbet blir mycket på ett annat sätt liksom, men det är ändå, det är på det enda sättet som de som bestämmer så att säga kan visa sin uppskattning och att vi gör ett bra jobb” (IP2).

”Jag tror vi var fem, sex stycken här i ungdomsgruppen när jag började här och nu är vi tio [...] Handlar det om såna saker i verksamheten som ändå är ganska lätt och förändra så tänker jag att det tas emot och man tar upp det och så [...] men är det saker som är svåra och förändra då är det ju motstånd [...] sånt som kostar pengar” (IP6).

”Ja vi tar ju tag i dem ganska direkt [...] när man kommer till ledningen, då tycker jag att de tar tag i det ganska direkt och tar en på allvar [...] så jag tycker att de hjälper en och strukturerar upp det bra [...] man får vara tydlig med det själv att det är ett problem så för de kan ju inte gissa sig till det utan man får själv ta tag i det och söka upp dem tänker jag [...] och då får man stöd när man väl gör det [...] de ser ju problemet och vi har ju också fått ett lönepåslag här uppe på myndighetsdelen då för att folk ska stanna kvar men jag tror i slutändan så behövs det mer personal för vilken

lön man än har så hjälper det ju inte om man knäcker sig och går in i väggen liksom” (IP3).

Organisation

Hur ser socialsekreterarna på organisationen?

Två av sex socialsekreterare (IP3 och IP6) anser att organisationen har en bra uppbyggnad. IP1 menar att det finns en del inbyggda problem i en offentlig förvaltning eftersom det är politiker, inte professionella, som beslutar i organisationen. IP2 tycker att det är det är för många chefsled i organisationen. Två socialsekreterare (IP4 och IP5) framhåller att det är en dålig chefsnärvaro ute på arbetsplatserna samt att det borde gå att strukturera upp organisationen på ett annat sätt.

”Alltså xx-stads organisation är ju ganska [...] stor. [...] Vi som socialsekreterare här har man mycket stöd i organisationen, man kan remittera både den ena och den andra problematiken. [...] På det stora hela tycker jag nog att den är bra och att den ger ett stöd i arbetet vår organisation här” (IP3).

”I och med att vi jobbar i offentlig förvaltning inom en kommun så går ju det här ganska långsamt alltså förändringsarbete och såna här saker. [...] Det är väl en del av det demokratiska systemet men jag tycker att det finns ett inbyggt problem med att man har lekmän som har högsta beslutanderätten i [...] förvaltningen liksom, medan det är utbildade socionomer med flerårig erfarenhet som faktiskt är nära familjerna och gör jobbet [...] så ska de sitta och tycka om det då utifrån något lekmanperspektiv. [...] Saker behöver gå från oss till chefen, från honom till hans chefer, från de cheferna till politikerna, sen så ska det fattas ett politiskt beslut, ja lycka till med det liksom, samtidigt som man sitter i den här kommunen med en massa besparingskrav. [...] Då kommer man till politikerna så säger de [...] det är väl inga problem? det finns ju massa arbetslösa socionomer liksom, det examineras ju ut folk här liksom, så länge vi har en socionom på varje stol här liksom och jobbar, så har ni ju tackning. [...] För dem gör det ingen skillnad om man har en person som har varit i fem år eller en person som aldrig har jobbat en enda dag i hela sitt liv! [...] Hade vår förvaltning fått bestämma hade man inte gjort så, men nu är det politikerna som får bestämma [...] och det kan ju vara lite frustrerande [...] det är ett ganska kortsiktigt perspektiv” (IP1).

”Det kanske är ganska svårt att uttala sig om för man befinner sig inte så långt upp i organisationen som handläggare liksom. Det är ju, tyvärr är det ju ganska långt upp till våra högsta chefer så. De visar sig ju inte här så jätteofta och det är synd tycker jag [...] det känns inte riktigt som att de där uppe vet riktigt vad det här jobbet går ut på tyvärr, för att de inte är med ute i verksamheten och det vet ju inte politikerna heller, det är ju de som styr ytterst” (IP2).

”Som det ser ut nu så här vi väldigt dålig chefsnärvaro på våran arbetsplats då och det tycker jag, med tanke på de som är nyexade då som kommer och börjar jobba då, de

behöver ganska mycket, bara vetskapen att det finns en chef man kan fråga gör ju jättemycket då och det skulle trygga upp arbetsplatsen mycket mer då så att det och att man har lättare att få svar ganska direkt då. [...] Jag tycker att man skulle kunna göra bättre strukturer i själva organisationen då så att jag tror det skulle kunna bli ganska mycket bättre då, att det är väldigt, det är väldigt, ja vad ska man säga byråkratiskt mycket emellan och att nånstans skulle man behöva jobba närmare öppenvården [...] som handläggare då” (IP5).

Intresserar sig ledningen för anställdas välmående?

Fem av sex socialsekreterare (IP1, IP2, IP3, IP5 och IP6) anser att det finns personer i ledningen som visar intresse för de anställdas välmående. IP4 däremot tycker inte att ledningen visar intresse för socialsekreterarnas välbefinnande.

”Jaa, det gör de det måste de ju göra [...] om man är chef för en verksamhet här så är det ju de anställda [...] maskinerna liksom, det är klart att de måste underhålla det, det är ju lite som att man är ju dum om man inte reparerar sina maskiner på fabriken ibland” (IP1).

”Nej men det tycker jag inte [...] jag har haft ärenden som har varit i blåsvädret och som har varit ute i media och sådär och då fick jag ingen information [...] alltså det är lite nonchalant så [...] ingen tanke på hur det kunde påverka en annan eller [...] det var ju inte så att någon utav dem hörde av sig liksom, lika lite som min chef gjorde också då [...] de har väl inte tid tänker jag, de har väl annat att göra” (IP4).

”Ledningen är ganska [...] stor egentligen om man tänker allt från sektionscheferna och uppåt då [...] så tycker jag väl att delar av ledningen visar att de bryr sig [...] och delar av ledningen inte så jag tycker både och [...] den styrande handen bryr sig väl inte så mycket [...] om man ska utveckla det. [...] Det finns ju fler alltså även på högre nivå som har en annan sida [...] som även ser och kommer ut träffar oss och frågar och så [...] alltså det kan räcka med att en chef kommer ut och lyssnar in oss i en halvtimme [...] man får lite mer ork och energi i en månad till [...] det kan ju räcka ibland att man får fram sitt [...] till den person som ska ta emot det [...] sen vet man ju att det liksom, man får ju inte alltid igenom allting eller, så är det ju [...] det tror jag de flesta accepterar [...] jag tycker det är lite samma förhållande som vi har gentemot de ungdomarna som vi jobbar med [...] att man står, man hamnar över och man har makt [...] och då behöver man lyssna också [...] annars blir det väldigt fel [...] det är viktigast tycker jag” (IP6).

Stöd i arbetet

Vad har socialsekreterarna för stöd på deras arbetsplats?

Samtliga socialsekreterare tycker att det finns möjlighet att få stöd av kollegor, men IP6 anser att stödet minskar i samband med stress. Fyra av sex socialsekreterare (IP1, IP2, IP3 och IP4) framhåller att de får ett bra stöd från sina respektive förste socialsekreterare och IP3 menar att

det finns ett gott stöd från sektionschefen. IP6 håller med om att det finns stöd att få från sektionschefen men att det är svårare att få när det är mycket att göra. IP5 tycker inte att det finns möjlighet att få stöd från sektionschefen på grund av att denne sällan finns på plats. Hälften av socialsekreterarna (IP1, IP2, IP4) efterfrågar ett mentorskap för nyanställda som ett stöd i arbetet.

”Det gäller och ta hjälp av kollegor för blir man sittandes ensam för mycket på sin kammare så tror jag att det är lätt då liksom, att det blir för tufft [...] det stödet har vi av både förste socialsekreterare och sektionschef då” (IP3).

”Är det en lugn period där det inte är så pressat så har man ju ganska mycket möjlighet att få stöd, men har alla mycket som det är nu, då får man sköta sig själv och det även uppåt då så att det finns inte tiden till och få stödet så” (IP6).

”Ja jag tycker det är ganska bra med kollegorna så, så att det är inga problem och kunna ge stöd eller få stöd och sådär men att det sen är det [...] låg tillgång till chefer [...] de är mycket på möten och [...] det är väldigt sällan man har tid och bara haffa någon och säga att nu behöver jag hjälp med det här då. Det kan vara lite tufft” (IP5).

”Man har liksom inte det mentorskapet som man skulle behöva ha så att man också ska bli duktig själv på jobbet eller sådär sen tänker jag att, för att man ska trivas måste man ha en stabil grupp omkring sig, man behöver känna varandra bra, man behöver liksom ha en trygg gemenskap i sin arbetsgrupp för att man gör, vi jobbar med jättesvåra saker, man måste liksom kunna prata om det, man måste kunna säga hur det påverka och man måste lämna ut sig själv lite grann och det gör man inte om man inte känner varandra. [...] Men det finns ju alltid möjlighet för det, det tycker jag, det har jag aldrig upplevt att man inte har fått om man har behövt. [...] Är det en mindre sak så kan det ju vara med en kollega, är det en större sak som ska vi placera eller inte då gör vi ju alltid det med vår förste socialsekreterare, eller så, vår samordnare” (IP2).

Erbjuds kontinuerlig handledning?

Samtliga socialsekreterare uppger att de erbjuds handledning i grupp, men hälften av dem (IP1, IP4 och IP5) säger att de skulle vilja ha enskild handledning. Två socialsekreterare (IP3 och IP6) tycker att det är en fördel att byta handledare med jämna mellanrum för att få nya infallsvinklar.

”Vi har någon extern handledare som är psykolog [...] då har hon ibland haft såhär typ, såna här miniutbildningar i lösningsfokus, gjort lite övningar såhär, hur kan man tänka i vissa ärenden [...] sen tycker jag att en handledning kanske inte ska gå ut på att man får vidareutbildning i lösningsfokus så, det som jag skulle vilja ha ut av handledning mer är väl liksom att få ventilera sin arbetsituation, hur mår vi och vad händer och få [...] tekniker och verktyg för att hantera sitt jobb [...] sen har inte vi tid och springa på handledning varje vecka heller så det hade inte funkat och ha det oftare

kanske [...] men jag vet inte om det tillför så jättemycket faktiskt just den handledningen vi har haft” (IP1).

”Vi har väl, är det en gång i månaden vi har tror jag. [...] Då kommer det en psykolog [...] en eftermiddag i månaden och då är det obligatoriskt för gruppen och vara med på det [...] där får man mycket stöd, där får man en ny vinkling på det, nya idéer [...] få lite nya konkreta förslag hur man ska gå vidare [...] sen är våran handledare nu väldigt duktig på det här med att se om folk är på väg att bränna ut sig [...] han ser det väldigt snabbt och kan styra upp skutan lite och hjälpa oss i det också [...] så det är kanon så jag tycker att handledning, då ska man känna sig påfylld efteråt och inspirerad och det gör jag faktiskt [...] med den här handledaren [...] vi har bytt ganska nyligen [...] och nu funkar det mycket bättre [...] jag tror att man behöver byta med jämna mellanrum [...] och inte ha en handledare år ut och år in för då blir det ju inte så mycket nya influenser” (IP3).

Hälsa- och välbefinnande

Påverkas hälsan och välbefinnandet?

Samtliga socialsekreterare anser att deras välbefinnande påverkas negativt av arbetet.

”Ja, så är det ju, eftersom jag då har varit sjukskriven [...] jag har haft ganska kraftiga symtom på det, jag tappar ord och jag säger fel ord och gör konstiga saker och jättesvårt att fokusera och landa, göra en sak i taget så att det, det är ju i allra högsta grad. [...] Jag kan inte säga att det bara är jobbet så, eller hela livet hör ihop på nåt vis men till stor del tänker jag att det är det” (IP4).

”Mm givetvis, jag tror att också det skulle kunna bli bättre just och få en bra organisation och trygghet i det [...] man tar ju med sig jobbet ibland och man sover sämre och så, man har jättemycket och så det är klart det påverkar” (IP5).

”Ja, framförallt så märks det när man har varit borta ett tag på semester eller om man kanske har varit hemma för vård av barn liksom lite flera dagar så, det är väl då man tänker att varför ska jag? jag kanske ska byta jobb nu? [...] för att man märker att då går man ner i varv [...] och att man börjar kanske fungera på ett bättre sätt [...] jag vet att det här jobbet stressar mig för mycket, jag vet det [...] och jag vet att jag skulle må bättre av att göra någonting annat [...] men det är lite som ett gift det här jobbet [...] jag vet inte, det kanske är första steget att man är medveten om det [...] då väljer man ju ändå själv om man ska stanna eller inte [...] men det är någonting som gör att man stannar kvar, att man väljer det ändå [...] jag gillar ju ungdomar [...] det är ju kontakten med ungdomarna [...] som kan ge så otroligt mycket [...] men nej jag skulle må bättre privat, personligen om jag jobbade med någonting annat” (IP6).

Hur hanteras stressen?

Hälften av socialsekreterarna (IP1, IP2, IP3) försöker koppla bort jobbet på sin fritid för att hantera stressen. IP5 berättar att denne tidigare har haft bra strategier för att hantera stress,

men att de inte är lika effektiva längre. IP4 nämner inga strategier för att hantera stress. IP6 uppger att denne säger ifrån när arbetsbelastningen blir för hög.

”Man får lägga det lite utanför sig själv för oftast så, när man inte når upp till det så kanske det beror på att man har fått mer att göra än vad man hinner med och då för att skydda sig själv lite så måste man kanske säga okej jag tar det här nya ärendet, jag tar det här men det betyder att jag inte kommer att hinna skriva färdigt utredningen om Kalle till exempel, för nu fick jag ju det här med Lotta idag. [...] Sen tror jag att det beror på också att, eller jag vet inte men, många säger i alla fall det som har, liksom jag barn och familj själv [...] jag kan inte jobba över hur mycket som helst [...] när jag åker härifrån så går jag in i mitt andra, då måste jag släppa [...] man måste ha sina strategier liksom för hur man hanterar det så man inte, så det inte blir lika med ens liv för man har ett annat liv också, det här är ju bara jobbet, liksom, man måste skilja på det” (IP2).

”Ja, jag har väl haft det ganska bra då, fram till att jag fick ett hot [...] hem, då [...] tappade jag det [...] att kunna lämna saker utanför hemmet [...] när liksom någon trädde över den gränsen så liksom då föll ju alla... [...] men för min del så var det väldigt mycket att jag hade att här slutar jag tänka på jobbet och här börjar min frizon och min fritid [...] jag tycker att jag har haft väldigt svårt att hitta tillbaka till det” (IP5).

”Jag blir förbannad tror jag [...] det ger en kraft att bli arg så på att det borde funka på ett annat sätt [...] för jag vet att jag har varit i det läget, jag har varit sjukskriven någon period för ett antal år sen och jag var och nosade på det en gång till sen att liksom behöva gå hem då men då kände jag att [...] jag ska inte behöva sjukskriva mig för att mitt jobb är för mycket [...] för att jag gör mitt jobb bra [...] och jag ska inte behöva lida för det egentligen [...] jag ska inte behöva få sämre betalt för att jag är sjukskriven [...] eller liksom hamna i det och behöva springa på möten och på försäkringskassan och hit och dit [...] då vet jag att den gången satte jag ner foten [...] och det önskar jag att fler kunde göra och att man kunde göra det oftare [...] för det, det ses ju inte bra liksom, det är ju precis som att du klarar inte av ditt jobb då om du ställer de kraven [...] men jag tycker man ska våga det mer [...] jag tror man får mer skinn på näsan och mer självförtroende med åren och då förhoppningsvis [...] att man håller” (IP6).

Analys

En stressrelaterad arbetssituation

Samtliga socialsekreterare i vår studie beskriver sin arbetssituation som väldigt tuff med ett högt ärendeinflöde som är svårt att påverka och att det råder tidsbrist, vilket leder till en hög nivå av stress. Emotionell utmattning, hög personalomsättning och stress har kommit att bli stora problem inom barn- och ungdomshandläggning (Lee et al., 2011). Mor Barak et al. (2001), Gonzalez et al. (2009), Bennet et al. (1993), Nissly et al. (2005) och Tham (2008)

visar att socialsekreterare främst lämnar yrket på grund av stress, utbrändhet och strukturer i organisationen. Våra resultat visar att det finns en stor omsättning på personal på arbetsplatserna som är starkt kopplad till den höga arbetsbelastningen. En faktor som, enligt våra resultat, kan påverka personalomsättningen kan vara att det är svårt att få fast tjänst och ur en annan aspekt kan hot- och oförutsägbarhet i arbetet påverka socialsekreterarnas beslut att lämna yrket. Även Tham (2008) menar att socialsekreterare inom barn- och ungdomshandläggning påverkas negativt av att, i akuta situationer, tvingas ändra på planeringen av arbetsdagen. O'Donnell och Kirkner (2009) menar att socialsekreterarna inte känner att de kan tillgodose sina klienters behov och därför väljer att byta arbete. Våra resultat visar att socialsekreterarna tycker att kvaliteten på arbetet skulle kunna förbättras men att den ändå är tillräckligt bra. En av socialsekreterarna säger att den höga arbetsbelastningen drabbar de själva i första hand, inte klienterna.

Tham (2008) har kommit fram till att en fjärdedel av de socialsekreterare som är nya i yrket ofta handlägger ärenden som egentligen kräver mer erfarenhet och att de inte har tillräckliga kunskaper för att kunna hantera svåra ärenden. Våra resultat visar att det är ett problem och många av socialsekreterarna menar att det inte är rimligt att personer som är nya på arbetsplatsen ska tvingas utföra de tyngsta arbetsuppgifterna. Det finns en efterfrågan på mentorskap för nyanställda och önskemål om att sektionschefen ska vara mer tillgänglig för att de nyanställda ska få ett bättre stöd i arbetet. O'Donnell och Kirkner (2009) menar att socialsekreterarna inte erbjuds tillräcklig kompetensutveckling. Våra resultat visar att socialsekreterarna inte får tillräckligt mycket stöd i att utveckla sina färdigheter, men att de ändå får gå vissa utbildningar ibland. Lee et al. (2011) menar att ett gott stöd i arbetet och handledning är en viktig aspekt för att minska stress och osäkerhet hos socialsekreterare. Vår studie visar att handledningen ofta ger ett gott stöd i arbetet men att den kanske skulle kunna vara mer betydelsefull om den hade varit enskild istället för i grupp.

Thams (2008) studie visar att stöd från arbetsledare är av begränsad betydelse för barn- och ungdomshandläggares hälsa och välbefinnande. Våra resultat visar dock på att stöd från socialsekreterarnas förste socialsekreterare och sektionschef är av stor vikt. Thams (2008) resultat visar att det är viktigt för socialsekreterarna att känna sig väl omhändertagna och uppmärksammade av organisationen, vilket socialsekreterarna i vår studie bekräftar. Ett exempel av detta är att socialsekreterarna inom barn- och ungdomshandläggning har fått en löneökning, vilket ses som en uppskattning från organisationens sida. Resultaten i studien

visar också att det är av betydelse att den högre ledningen kommer ut i verksamheterna och lyssnar in socialsekreterarna samt intresserar sig för hur de har det på arbetsplatsen.

Organisationskultur

Inom organisationskulturer finns normer och värderingar som delas av gruppens medlemmar (Forslund, 2009:126). I vår studie framgår det att socialsekreterarnas arbetsmiljö präglas av en kultur som strävar efter att hålla en god kvalitet på arbetet för att tillgodose klienternas behov trots det höga inflödet och tidspressen. Detta skapar en hög arbetsbelastning som leder till att socialsekreterarnas välbefinnande påverkas negativt. Enligt våra resultat anses det inte alltid vara någon bra egenskap att fråga mycket eller visa osäkerhet i sitt jobb, vilket kan leda till att vissa socialsekreterare inte behandlas på ett rättvist sätt. Vi har identifierat en duktighetskultur på arbetsplatserna som innebär att socialsekreterarna förväntas arbeta på utan att klaga. Denna duktighetskultur leder till att många socialsekreterare tvingas sjukskriva sig. Enligt Schein (2010) socialiseras människor in i en organisationskulturs beteendemönster. Socialsekreterarna i vår studie socialiseras in i de normer som duktighetskulturen innebär och eftersom många finner sig i en situation med dåliga arbetsvillkor, upprätthålls duktighetskulturen på arbetsplatserna. En av socialsekreterarna i studien påpekar att många av de anställda finner sig i en arbetssituation som inte är hållbar och att fler borde våga säga ifrån och kräva en förändring.

En jämn maktfördelning påverkar organisationskulturen positivt (Schein, 2010). Vår studie visar dock att högre chefer och ledning befinner sig långt från verksamheterna och att det är svårt för socialsekreterarna att påverka beslut i organisationen, vilket enligt vår uppfattning skapar en hierarkisk kultur. Våra resultat visar på att de olika grupperna inom organisationen inte förstår vad de andra gör och att socialsekreterarnas normer skiljer sig från politikernas. Detta skapar problem då ledningen försöker lösa problematiken med socialsekreterarnas arbetsmiljö. I och med att det finns många chefsled i organisationen tar förändringsarbetet dessutom ofta lång tid och när ledningen inte finner några permanenta lösningar på det höga inflödet av ärenden, skapas en frustration i hela organisationen. Ett exempel på detta är att det har tillkommit en löneökning för socialsekreterare som arbetar inom barn- och ungdom, men att många av socialsekreterarna anser att det inte är tillräckligt eftersom problem med hög arbetsbelastning fortfarande kvarstår. Högre tjänstemän i en organisation påverkar organisationskulturen (Alvesson, 2009) och de mer verksamhetsnära cheferna tvingas ofta balansera mellan den högre ledningens krav och vad som är bäst för arbetsgruppen. Dessa

krav skiljer sig ofta åt och hamnar ibland i konflikt med varandra (Wenglén, 2005). Våra resultat visar på samma sak då en av socialsekreterarnas sektionschefer hade gått mot den högre ledningens direktiv och skapat nya tjänster trots att det egentligen inte fanns ekonomi för det. Våra resultat visar att saker som är svåra att förändra ofta är kopplade till ekonomi. När chefens försök att förbättra arbetsmiljön för socialsekreterarna inte var tillräckligt uppstod en frustration från både chefens och de anställdas sida. Frustrationen gav sig i uttryck att chefen blev irriterad på de anställda och hävdade att det inte fanns så mycket mer att göra åt situationen. Sammantaget resulterar detta, enligt vår uppfattning, i en frustrationskultur som skapar passivitet i hela organisationen.

För att skapa en positiv organisationskultur behövs ett bra samarbete, en rak kommunikation, samt ett accepterande klimat på arbetsplatsen (Schein, 2010). Våra resultat visar att det finns en god kommunikation, ett positivt och stöttande klimat samt ett gott samarbete på socialsekreterarnas arbetsplatser, men att kommunikationen, arbetsklimatet och samarbetet kan försämrans vid stressande situationer. Vi har identifierat en krävande samarbetskultur på arbetsplatserna som genererar stress då det tar mycket tid att få ihop samarbetet med kollegor, chef, andra verksamheter samt socialnämnd.

Handlingsutrymme

Gräsrotsbyråkrater besitter enligt Lipsky (2010) ett stort handlingsutrymme då det handlar om hur de vill utföra sina arbetsuppgifter, men detta handlingsutrymme begränsas också av bland annat lagar, riktlinjer och direktiv som kommer från högre chefer och politiker. Våra resultat visar på olika sätt att socialsekreterarna har en stor handlingsfrihet i sitt yrkesutövande och att det märks genom att de själva får planera sina arbetsdagar som de vill. Det som inte går att påverka är det höga inflödet av nya ärenden, vilket skapar stress bland socialsekreterarna. Gräsrotsbyråkrater har ett stort handlingsutrymme (Lipsky, 2010) vilket flera av socialsekreterarna i vår studie hanterar till gagn för klienterna. En av socialsekreterarna i vår studie har, till exempel gjort placeringar som det egentligen inte finns ekonomiskt utrymme för i organisationen. En annan faktor som identifierats i studien är att den sekretess som råder mellan olika professioner, exempelvis mellan socialsekreterare och lärare, påverkar handlingsutrymmet då samarbetet begränsas. Däremot har socialsekreterarna ett stort handlingsutrymme att försöka motivera klienter att öppna upp sekretessen för att de ska få ett fungerande samarbete med andra verksamheter. Andra organisatoriska faktorer som påverkar gräsrotsbyråkraternas handlingsutrymme är den tid de spenderar på pappersarbete, vilket

innebär att de har mindre tid för kontakt med klienter (Lipsky, 2010). Enligt våra resultat medför BBIC-strukturen ökade dokumentationskrav som innebär att socialsekreterarna lägger mer än dubbelt så mycket tid på dokumentation som på klientkontakt. Av studien framkommer att socialsekreterarnas arbetsbörda har ökat sedan införandet av BBIC. De ökade dokumentationskraven ledde till arbetsbelastningen blev övermäktig för många socialsekreterare som då valde att lämna yrket.

Lipsky (2010) menar att arbetssituationen för socialarbetare präglas av ett högt tempo till följd av att det i offentlig sektor ständigt råder brist på resurser. Vår studie bekräftar att det råder brist på resurser i organisationen. Detta märks bland annat genom att det råder brist på tjänster och att det på grund av ekonomi är svårt att, trots att det skulle behövas, få ledningen att anställa mer personal i verksamheterna. Lipsky (2010) menar dock att utökade resurser inte nödvändigtvis behöver innebära att arbetsbelastningen minskar. En av våra respondenter säger att verksamheten, där denne arbetar, har utökat sin personalstyrka med nästan det dubbla under en femårsperiod, men att de fortfarande har mycket att göra. Lipsky (2010) menar att ju mer stöd som erbjuds av den offentliga sektorn desto fler är det som ansöker om hjälp.

Gräsrotsbyråkrater måste enligt Lipsky (2010) hantera och handlägga stora mängder ärenden med begränsade resurser och behöver därför finna genvägar och begränsa sina arbetsuppgifter för att kunna manövrera de krav som ställs på dem. Vår studie visar på att socialsekreterarna har svårt att hinna klart med arbetsuppgifterna i tid samt att de inte alltid är nöjda med det arbete som utförs. En socialsekreterare beskriver att denne på grund av tidsbrist väljer bort vissa arbetssätt som kanske skulle passa klienten för att det finns andra tillvägagångssätt som går snabbare. Diffusa mål inom den offentliga sektorn kan skapa svårigheter att mäta kvaliteten i det arbete som gräsrotsbyråkraterna utför (Lipsky, 2010). Våra resultat visar dock att socialsekreterarna försöker hålla en god kvalitet på arbetet och att de anser att det finns tydligt definierade mål för verksamheten. Två av socialsekreterarna i studien beskriver att de själva får vara med och utforma målen för att det ska bli deras egna mål istället för mål som kommer från politiker och högre chefer.

Diskussion

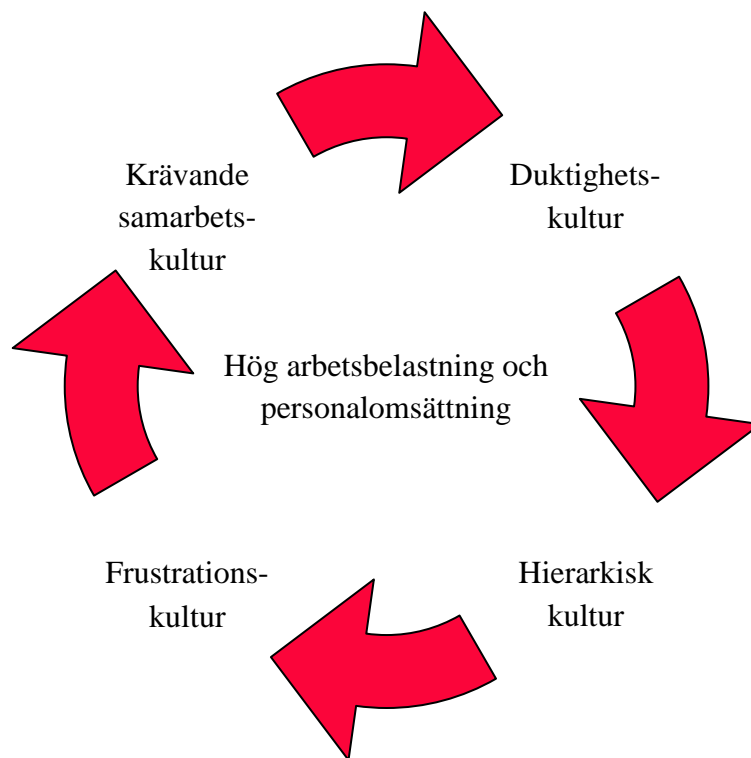
Resultatdiskussion

Studien syfte har varit att lyfta fram socialsekreterares upplevelser av deras arbetsmiljö. De frågeställningar som undersökningen har utgått från är hur socialsekreterarna påverkas av

olika hinder och dilemman i arbetsmiljön, vilken betydelse organisationskulturer har för hur socialsekreterare upplever sin arbetsmiljö samt vilket handlingsutrymme och vilka påverkansmöjligheter de upplever att de har i sin arbetssituation. Vi har i en kvalitativ studie analyserat dessa frågeställningar genom tidigare forskning och teorier om organisationskultur och handlingsutrymme. Genom att analysera materialet utifrån olika teoretiska utgångspunkter har studien bidragit till att ge en ökad förståelse för hur socialsekreterare upplever sin arbetssituation. Socialsekreterare som arbetar med barn- och ungdomshandläggning har ett svårt och känslomässigt krävande arbete, vilket i kombination med en hög arbetsbelastning leder till en hög personalomsättning. Dessa resultat visar Thams (2008) studier också på. Vi anser att detta skulle kunna leda till en misstro mot organisationen.

Resultaten i vår studie visar att socialsekreterarna är relativt samstämmiga i hur de ser på sin arbetsmiljö och vad som påverkar den. Vi trodde resultaten skulle skilja sig mer åt, men det gjorde de inte då vi fann att organisationskulturerna är starkt kopplade till gemensamma organisatoriska förutsättningar. Detta kan förklaras med att arbetet är så styrt av centrala krav från organisation och lagstiftning, vilket innebär att det inte finns mycket utrymme att skapa kulturer som skiljer sig åt på de olika arbetsplatserna. Resultaten i vår studie visar på att socialsekreterare har ett stort handlingsutrymme men att det på olika sätt begränsas av den kulturella kontexten i organisationen. Organisationskulturen präglas enligt vår studie av det som vi har identifierat som duktighetskultur, hierarkisk kultur, frustrationskultur samt en krävande samarbetskultur. Duktighetskulturen handlar om att socialsekreterarna vill göra ett bra jobb och hålla en hög kvalitet på arbetet, men den höga arbetsbördan genererar tidsbrist och gör att socialsekreterarna måste hitta genvägar för att hantera arbetsbelastningen. Den hierarkiska kulturen innebär att de många chefsleden inom organisationen gör att beslutsfattande tar tid. Detta får konsekvenser för socialsekreterarnas arbetssituation då eventuella förbättringsåtgärder ofta kommer för sent. Frustrationskulturen medför en passivitet inom organisationen då de förändringåtgärder som har vidtagits inte har haft tillfredställande effekt på socialsekreterarnas arbetsmiljö. Även om samarbete i många avseenden är positivt så innebär den krävande samarbetskulturen också att det är tidsödande, vilket många gånger kan göra att socialsekreterarna inte hinner med ett bra samarbete. Den krävande samarbetskulturen bidrar på det viset tillsammans med de andra kulturerna till att begränsa socialsekreterarnas handlingsutrymme. Samtliga av dessa kulturer inverkar på varandra och genererar stress som har en negativ påverkan på socialsekreterarnas arbetsmiljö

och i förlängningen leder till hög personalomsättning. Nedan illustreras hur kulturerna påverkar arbetsbelastning och personalomsättning:



Våra resultat visar att de olika organisationskulturerna samspelar med varandra och kan sägas ha en kumulativ effekt på socialsekreterarnas arbetsbelastning. Kulturerna förstärker varandra och skapar en ond cirkel som genererar stress, vilket leder till ohälsa och personalomsättning på arbetsplatserna.

Metoddiskussion

Kvalitativ data är mer detaljerad och har en större variation i innehåll än kvantitativ data, vilket gör kvalitativt material svårare att analysera eftersom respondenternas svar varken är systematiska eller standardiserade (Patton, 2002). Fördelen med att vi har valt att göra enskilda intervjuer är att vi har fått ta del av detaljerad information om socialsekreterares personliga åsikter, vilket har genererat nya tolkningar av vad som skulle kunna påverka socialsekreterares arbetsmiljö. På grund av att det är svårt att analysera kvalitativ data har vi valt att göra en innehållsanalys där vi systematiskt har sorterat in materialet i vissa kategorier för att underlätta analysen, då det genom kategoriseringen blir lättare att identifiera likheter och skillnader.

Validitet

Begreppet validitet handlar om huruvida forskaren verkligen mäter det som avses mätas i undersökningen. I en individuell forskningsintervju mäts respondenternas personliga synpunkter kring ett fenomen och alla respondenter ges samma utrymme i studien (Jacobsen, 2007). I vår studie har vi använt hela vårt material, det vill säga att alla respondenter har fått lika stort utrymme för att undersökningens resultat ska vara trovärdigt. Vi har också, var och en för sig, kodat samtliga transkriberingar för att se om vi har funnit samma saker och sedan jämfört materialet och dragit slutsatser. En svaghet med studiens validitet är att vi inte har skickat ut resultatet till respondenterna på förhand för att få respons på resultatet. Detta beror på att vi inte hade hunnit skicka ut och få gensvar på materialet inom den tidsram som finns för en c-uppsats. Vi har dock lovat att skicka uppsatsen till samtliga respondenter när undersökningen är klar. Jacobsen (2007) förklarar att intern validitet handlar om huruvida forskaren verkligen mäter rätt saker. Ett hot mot den interna validiteten kan uppstå när forskare drar slutsatser om data som samlats in vid en enda tidpunkt. Det finns en risk för att de slutsatser som vi har dragit i studien, som exempelvis de om olika organisationskulturer, är felaktiga eftersom vi har gjort en mätning vid en enda tidpunkt och det kan påverka resultaten. Extern validitet avgör huruvida resultaten från ett visst område går att generalisera till andra kontexter (Jacobsen, 2007). Ett vanligt argument mot kvalitativ intervjuforskning är att urvalet ofta är för litet för att det ska gå att generalisera resultaten (Kvale & Brinkmann, 2009). Den här studien gör inte anspråk på generaliserbarhet och blir därför ett exempel av hur socialsekreterare kan uppleva sin arbetsmiljö. Våra resultat stämmer till stor del överens med tidigare forskning, vilket stärker den externa validiteten då flera undersökningar som har gjorts på olika platser visar på liknande resultat.

Reliabilitet

Reliabilitet betyder att undersökningen går att lita på och att studien ska ha genomförts på ett tillförlitligt sätt som väcker förtroende (Jacobsen, 2007). Reliabilitet innebär också att forskningsprocessen synliggörs och blir öppen, upprepningsbar och kontrollerbar för andra (Sauer, Blom, Ahnlund & Morén, 2009). Vi har genomgående beskrivit hur vi har planerat och genomfört studien för att forskningsprocessen ska vara genomskinlig. Eftersom vi har utgått från teori när vi har formulerat våra frågor i intervjuguiden var vi till en början oroliga för om frågorna skulle vara för ledande. Kvale och Brinkmann (2009) menar dock att ledande frågor inte behöver få negativa konsekvenser för intervjuernas reliabilitet utan att de snarare

kan öka den. Vi anser att vi tack vare de ledande frågorna har fått utförlig information om socialsekreterarnas upplevelser av deras arbetsmiljö och att vi därmed kan se tydliga mönster i materialet. En svaghet som kan påverka reliabiliteten i enskilda forskningsintervjuer är intervjuareffekten som innebär att intervjuarens närvaro kan ha en inverkan på vad respondenten svarar (Jacobsen, 2007), vilket vi är medvetna om. En annan faktor som kan ha en negativ effekt på reliabiliteten är kontexteffekten, det vill säga att platsen där intervjun äger rum kan generera vissa resultat (Jacobsen, 2007). Även om respondenterna själva har fått välja var intervjuerna ska genomföras i vår studie, så kan det faktum att många har valt att intervjuas på arbetsplatsen ha påverkat deras svar. Det skulle kunna vara så att socialsekreterarna i vår studie har valt att låta sig intervjuas på sina arbetsplatser eftersom de inte har haft möjlighet eller tid att ta sig någon annanstans. Detta kan till exempel ha inneburit att respondenterna varit oroliga för att någon utanför rummet skulle kunna höra vad de säger under intervjun, vilket kan ha påverkat deras svar.

Förslag till framtida forskning

Enligt vår uppfattning behövs fler studier som belyser socialsekreterares arbetsmiljö ur olika aspekter. Som vi tidigare har nämnt är det svårt att dra tillförlitliga slutsatser i denna studie eftersom resultaten bygger på en mätning från en specifik tidpunkt. Det skulle därför vara intressant om fler valde att undersöka hur socialsekreterares arbetsmiljö kan förstås utifrån olika organisationskulturer.

Referenser

- Alvesson, M. (2002). *Understanding Organizational Culture*. London: SAGE Publications.
- Alvesson, M. (2009). *Organisationskultur och ledning*. Malmö: Liber.
- Arbetsmiljöverket (2007). *Tillsyn av Socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005-2006*. Rapport 2007:5, Växjö. Hämtad 16 april, 2012, från http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2007_05.pdf
- Bennet, P., Evans, R. & Tattersall, A. (1993). Stress and Coping in Social Workers: A Preliminary Investigation, *British Journal of Social Work*, volym 23, nr 1, s. 31-44.
- Forslund, M. (2009). *Organisering och ledning*. Stockholm: Norstedts akademiska förlag.
- Gonzalez, R., Coulborn Faller, K., Ortega, R. & Tropman, J. (2009). Exit Interviews with Departed Child Welfare Workers: Preliminary Findings, *Journal of Public Child Welfare*, volym 3, nr 1, s. 40-63.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Hofstede G., Hofstede G. & Minkov, M. (2011). *Organisationer och kulturer*. Lund: Studentlitteratur.
- Jacobsen, D. (2007). *Förståelse, beskrivning och förklaring: introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lee, J., Weaver, C. & Hrostowski, S. (2011). Psychological Empowerment and Child Welfare Worker Outcomes: A Path Analysis, *Child Youth Care Forum*, volym 40, nr 6, s. 479-497.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.

Lindquist, A-L. (2010). *Att bygga kompetens för kvalificerade utredningar av barn och unga – Analys av situationen i sju kommuner i Uppsala län för personalförsörjning av utredande socialsekreterare*. Stiftelsen Allmänna Barnhuset och Regionförbundet, Uppsala län 2010:2.

Longman Dictionary. (u.å.). *Turnover*. Hämtad 24 april, 2012, från

<http://www.ldoceonline.com/dictionary/turnover>

Mor Barak, M., Nissly, J. & Levin, A. (2001). Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can We Learn from Past Research? A Review and Metanalysis, *Social Service Review*, volym 75, nr 4, s. 625-661.

Nationalencyklopedin A. (u.å.). *Arbetsmiljö*. Hämtad 24 april, 2012, från

<http://www.ne.se/lang/arbetsmilj%C3%B6/117073>

Nationalencyklopedin B. (u.å.). *Socialsekreterare*. Hämtad 24 april, 2012, från

<http://www.ne.se/lang/socialsekreterare>

Nissly, J., Mor Barak, M & Levin, A. (2005). Stress, Social Support, and Workers' Intentions to Leave Their Jobs in Public Child Welfare, *Administration in Social Work*, volym 29, nr 1, s. 79-100.

O'Donnell, J. & Kirkner, S. (2009). A Longitudinal Study of Factors Influencing the Retention of Title IV-E Masters of Social Work Graduates in Public Child Welfare, *Journal of Public Child Welfare*, volym 3, nr 1, s. 64-86.

Olsson, T. (2003). *Socialtjänstens personal och kompetens. En akut framtidsfråga*, Dalarnas forskningsråd.

Patton, M. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Perlinski, M. (2009). Kvantitativ metod sedd inifrån köket. I L. Dahlgren & L. Sauer (Red.), *Att forska i socialt arbete: utmaningar, förhållningssätt och metoder*. Lund: Studentlitteratur.

Personuppgiftslag (SFS 1998:204). Stockholm: Justitiedepartementet. Hämtad 9 april, 2012, från <http://www.riksdagen.se/sv/Dokument->

[Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Personuppgiftslag-1998204_sfs-1998-204/?bet=1998:204](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Personuppgiftslag-1998204_sfs-1998-204/?bet=1998:204)

Sauer, L., Blom, B., Ahnlund, P. & Morén, S. (2009). Kvalitativ analys och teorigenerering med datorstöd. I L. Dahlgren & L. Sauer (Red.), *Att forska i socialt arbete: utmaningar, förhållningssätt och metoder*. Lund: Studentlitteratur.

Schein, E. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.

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

Szklarski, A. (2009). Fenomenologi som teori, metodologi och forskningsmetod. I A. Fejes & R. Thornberg (Red.), *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber.

Tham, P. (2008). *Arbetsvillkor i den sociala barnvården: förutsättningar för ett kvalificerat arbete*. Doktorsavhandling, Stockholms Universitet, Institutionen för socialt arbete.

Thomassen, M. (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis: introduktion i vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Thylefors, I. (2007). *Ledarskap i human service-organisationer*. Stockholm: Natur & Kultur.

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad 21 maj, 2012, från http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska_principer_t_f_2002.pdf

Wenglén, R. (2005). *Från dum till klok? – en studie av mellancheferes lärande*. Doktorsavhandling, Lunds Universitet, Institutet för ekonomisk forskning.

Wilson, L. (2004). *Socialsekreterare I Sundsvalls kommun. En undersökning om personalomsättning och arbetsmiljö*. Rapport 2004:4, FOU Västernorrland.

Bilaga I

Informationsbrev till sektionschef

Socialstyrelsen har gjort en kartläggning som syftar till att ge en nationell bild av kompetensen hos den personal som arbetar med myndighetsutövning gällande barn och unga. Kartläggningen visar att det finns en förhållandevis stor personalomsättning bland framför allt socialsekreterare. Två tredjedelar av socialsekreterarna har arbetat kortare tid än tre år i sin nuvarande arbetsgrupp och många söker sig bort från en otillfredsställande arbetssituation med hög arbetsbelastning.

En studie, som berör socialsekreterares arbetssituation, är planerad och kommer att göras som en C-uppsats under handledning av Cecilia Henning, docent i socialt arbete på Hälsohögskolan i Jönköping. Vi undrar om er verksamhet skulle vara intresserad av att delta i vår studie. Om ni är intresserade så skulle vi vilja komma i kontakt med två socialsekreterare från er verksamhet som kan tänka sig att frivilligt ställa upp på varsin enskild intervju som kommer att ta ungefär en timme vardera. Vi är intresserade av att undersöka socialsekreterarnas egna upplevelser av eventuella hinder och möjligheter i arbetsmiljön.

Frågorna i intervjuerna kommer att beröra anställningsuppgifter, nuvarande arbetssituation, rollförväntningar, arbetskrav, social interaktion, ledarskap, handledning, organisationskultur, grupparbete, hälsa- och välbefinnande samt arbetstillfredsställelse. Alla uppgifter som socialsekreterarna lämnar kommer att hanteras enligt Personuppgiftslagen (1998:204). Uppgifter som framkommer i studien kommer att behandlas konfidentiellt och inga svar ska kunna härledas till enskild respondent. Uppgifterna kommer inte heller att kunna kopplas till enskild verksamhet i analysen.

Tack för er tid!

Med vänlig hälsning,

Malin Johansson och Alexandra Mellqvist

Socionomstudenter på Hälsohögskolan i Jönköping

Bilaga 2

Informationsbrev till socialsekreterare

Socialstyrelsen har gjort en kartläggning som syftar till att ge en nationell bild av kompetensen hos den personal som arbetar med myndighetsutövning gällande barn och unga. Kartläggningen visar att det finns en förhållandevis stor personalomsättning bland framför allt socialsekreterare. Två tredjedelar av socialsekreterarna har arbetat kortare tid än tre år i sin nuvarande arbetsgrupp och många söker sig bort från en otillfredsställande arbetsituation med hög arbetsbelastning.

En studie, som berör socialsekreterares arbetsituation, är planerad och kommer att göras som en C-uppsats under handledning av Cecilia Henning, docent i socialt arbete på Hälsohögskolan i Jönköping. Vi är intresserade av att undersöka socialsekreterares egna upplevelser av eventuella hinder och möjligheter i arbetsmiljön. Vi undrar därför om du skulle vara intresserad av att delta i vår studie. Deltagandet skulle innebära en timmes enskild intervju. Frågorna i intervjun kommer att beröra anställningsuppgifter, nuvarande arbetsituation, rollförväntningar, arbetskrav, social interaktion, ledarskap, handledning, organisationskultur, grupparbete, hälsa- och välbefinnande samt arbetstillfredsställelse. Alla uppgifter som lämnas i intervjun kommer att hanteras enligt Personuppgiftslagen (1998:204). Uppgifter som framkommer i studien kommer att behandlas konfidentiellt och inga svar ska kunna härledas till enskild respondent. Uppgifterna kommer inte heller att kunna kopplas till enskild verksamhet i analysen.

Sammanlagt kommer 6-8 socialsekreterare från olika lokalkontor att intervjuas.

Tack för er tid!

Med vänlig hälsning,

Malin Johansson och Alexandra Mellqvist

Socionomstudenter på Hälsohögskolan i Jönköping

Bilaga 3

Intervjuguide

Anställningsuppgifter

Vilken utbildning har du?

Hur många år har du sammanlagt arbetat som socialsekreterare?

Hur många år har du arbetat hos din nuvarande arbetsgivare?

Arbetar du heltid eller deltid? I vilken omfattning?

Vilka arbetsuppgifter har du?

Nuvarande arbetsituation

Skulle du kunna beskriva din arbetsituation? Vad tycker du om ditt arbete?

Anser du att du kan påverka din arbetsituation? På vilket sätt?

Hur länge tror du att du kommer att fortsätta arbeta som socialsekreterare? Varför?

Hur ser du på den höga personalomsättning som, enligt forskning, råder bland socialsekreterare? Vad tror du att det beror på?

Utförs arbetet på ett flexibelt sätt? Vad är det som fungerar? Vad är det som brister?

Rollförväntningar

Är dina arbetsuppgifter tydligt formulerade? Om ja, på vilket sätt? Om nej, vad saknar du?

Finns det klart definierade mål och riktlinjer för ditt arbete? Om ja, på vilket sätt? Om nej, vad saknar du?

Arbetskrav

Hur ser du på din arbetsbelastning?

Vilka möjligheter har du att göra klart dina arbetsuppgifter i tid?

Vad tycker du om påståendet ”där jag arbetar är kvantitet viktigare än kvalitet”?

Är du nöjd med kvaliteten på det arbete du utför? Vad är bra? Vad kan förbättras?

Vad har du för krav på dig? Från vem/vilka? Hur påverkar det ditt arbete?

Samarbete

Hur fungerar samarbetet med dina kollegor? Med din chef? Med socialnämnd? Med andra verksamheter? Hur påverkar det ditt arbete?

Upplever du att det finns konflikter i arbetsgruppen? Vad kan det bero på?

Ledarskap

Hjälper din chef dig att utveckla dina färdigheter? Om ja, på vilket sätt? Om nej, vad saknar du?

Hur hanterar ledningen problem när de uppstår?

Behandlas de anställda på ett rättvist sätt? Hur märks det?

Om en anställd skulle framföra klagomål om verksamheten till ledningen, hur tror du då att ledningen skulle reagera? Tror du att det skulle få konsekvenser för den anställda? Positiva eller negativa konsekvenser? Varför?

Vad tycker du är viktiga egenskaper hos en chef?

Stöd i arbetet

Om du behöver, vilka möjligheter finns att få stöd från dina kollegor och/eller din chef?

Får du kontinuerlig handledning? Om ja, hur är den utformad? Vad är bra med handledningen? Vad saknar du? Om nej, vad tror du att det beror på? Känner du behov av att få handledning? Varför?

Organisation

Vad kan du säga om organisationens uppbyggnad? Vad är bra? Vad tror du skulle kunna förbättras?

Hur upplever du klimatet på din arbetsplats?

Hur tycker du att kommunikationen fungerar på din arbetsplats?

Upplever du att ledningen intresserar sig för de anställdas välbefinnande? På vilket sätt?

Hälsa- och välbefinnande

Tycker du att ditt välmående och din hälsa påverkas av arbetet? Om ja, på vilket sätt? Vad får det för konsekvenser? Om nej, vad tror du att det beror på? Hur hanterar du det?

Bilaga 4

Exempel på analyschema

Kategori	Citat
<p>Nuvarande arbetssituation</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Hur ser arbetssituationen/ arbetsbelastningen ut?</i>	<p>”Jag tycker bra om mitt arbete, det är ett väldigt stimulerande arbete det är utmanande, det är ett svårt arbete [...] man jobbar i ganska komplexa situationer [...] med ett väldigt högt inflöde [...] man blir ju aldrig färdig riktigt liksom, för att när någonting möjligtvis avslutas så har man ju redan påbörjat två eller tre nya grejer”</p>
<p>Rollförväntningar</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Finns tydliga i arbetsuppgifter?</i>• <i>Finns tydliga mål och riktlinjer?</i>	<p>”Ja, det tycker jag [...] det är ju ganska, vad ska man säga, lagen reglerar ju ganska mycket det som vi ska göra så, vilka tidsgränser vi har på oss och alltså sådana saker när det gäller utredningar”</p> <p>”Det tycker jag att det finns, det är ganska så tydligt. Ofta pratar vi om just målsättningar så och formulerar om dem minst en gång om året och sådär så att det tycker jag.”</p>