



AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV  
Avdelningen för socialt arbete och psykologi

---

## Att vara kvar när alla andra flyr

En intervjustudie med erfarna socialsekreterare om copingstrategier  
och organisatoriska villkor

Marcus Haglund, Fanny Viger

2017

Examensarbete, Grundnivå (kandidatexamen), 15 hp  
Socialt arbete  
Socionomprogrammet

Handledare: Pia Tham  
Examinator: Ann Kroon

---



# Abstract

*Staying when everyone else flees – an interview study with experienced social workers on coping strategies and organizational conditions*

Earlier studies in the field have described a complicated situation with high turnover and recruitment problems within the Swedish social services. The aim of this study was to investigate and get an understanding of how social workers within child protective services cope with challenges in their work and what organizational factors at their place of work that affects their intention to stay. Six social workers with a minimum of three years of experience were interviewed. The empirical material was analysed using a hermeneutic approach with  *coping* and  *sense of coherence* as a theoretical ground. The most important factors for the social workers' intention to stay were their own experience as a way to cope with the workload, support from their colleagues and from their superiors. The discussion highlights the importance of experience in coping with workload as well as for supporting newly educated social workers.

**Keywords:**  *turnover, social workers, workload, coping, sense of coherence*

## Sammanfattning

Tidigare studier inom området har beskrivit en komplicerad situation med hög personalomsättning och rekryteringsproblem inom den svenska socialtjänsten. Syftet med denna studie var att undersöka och få en förståelse för hur socialsekreterare som arbetar med barn- och ungdomsutredningar hanterar utmaningar i arbetet samt vilka organisatoriska förhållanden som varit betydelsefulla för deras val att stanna kvar på arbetsplatsen. Sex socialsekreterare med minst tre års erfarenhet intervjuades. Det empiriska materialet tolkades utifrån en hermeneutisk ansats med utgångspunkt i de teoretiska begreppen *coping* och *känsla av sammanhang*. Enligt socialsekreterarna var de viktigaste faktorerna i valet att stanna kvar på arbetsplatsen deras egen erfarenhet som ett sätt att hantera arbetsbelastning, stöd från sin kollegor samt stöd från ledningen. Diskussionen belyser erfarenhetens betydelse för att hantera arbetsbelastningen samt för det stöd det ger till nyutexaminerade socialsekreterare.

**Nyckelord:** *personalomsättning, socialsekreterare, arbetsbelastning, coping, KASAM*

## Förord

Vi vill börja med att tydliggöra att uppsatsens samtliga delar har vi författare gjort gemensamt under studietiden. Vidare vill vi rikta ett stort tack till samtliga våra informanter för deras deltagande – det hade inte varit möjligt utan er! Vi vill även passa på att tacka vår handledare Pia för den input vi fått under uppsatsens skrivande och för det tålamod du haft med alla våra ombokningar, sjukdagar och allt vad det heter. Tack!

Fanny och Marcus, 2017-05-31.

# Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1. Bakgrund .....	1
1.2. Syfte och frågeställningar.....	3
1.3. Disposition.....	3
1.4. Begreppsförklaringar .....	4
2. Tidigare forskning .....	5
2.1. Kapitlets disposition .....	5
2.2. Kunskapsöversikt .....	5
2.3. Sammanfattning av kunskapsöversikten .....	10
3. Teoretiska perspektiv.....	11
3.1. Kapitlets disposition .....	11
3.2. Känsla av sammanhang (KASAM) .....	11
3.3. Coping .....	12
4. Metod.....	14
4.1. Kapitlets disposition .....	14
4.2. Forskningsmetod .....	14
4.3. Tillvägagångssätt och urvalsprocess .....	15
4.4. Sökprocess .....	16
4.5. Analysverktyg.....	16
4.6. Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet .....	17
4.7. Etiska ställningstaganden .....	18
5. Resultat och analys .....	20
5.1. Kapitlets disposition .....	20
5.2. Presentation av informanter.....	20
5.3. Socialsekreterarnas strategier för att hantera svårigheter och utmaningar i arbetet .....	20
5.4. Hur upplevs stödet från arbetsledningen och dess betydelse i beslutet att stanna kvar? .....	25
5.5. Arbetsgruppens betydelse för valet att stanna kvar på arbetsplatsen .....	27
5.6. Sammanfattning av resultat .....	28
6. Diskussion .....	29
6.1. Kapitlets disposition .....	29
6.2. Studiens viktigaste resultat .....	29
6.3. Metoddiskussion.....	31
6.4. Förslag på vidare forskning .....	32
7. Referenser.....	33
8. Bilagor .....	36
8.1. Bilaga 1 – Informationsbrev .....	36
8.2. Bilaga 2 – Intervjuguide .....	37

# 1. Inledning

## 1.1. Bakgrund

Inom socialt arbete och främst vid myndighetsutövning kring barn och unga har det under de senaste åren publicerats både i dagstidningar och vetenskapliga rapporter att läget i den svenska socialtjänsten är krisartat (Astvik & Melin, 2013; Tham, 2014; Tham, 2016). Akademikerförbundet SSR (Svenska Dagbladet, 2015) beskriver exempelvis att 30 kommuner anmält sig själva till Inspektionen för vård- och omsorg (IVO) på grund av den höga arbetsbelastningen som den stora flyktingvågen 2015 medfört.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL, 2015) presenterade i sin rapport *Rekryteringsläget inom socialtjänsten* att 86 procent av de 245 tillfrågade kommunerna upplevde det svårt att rekrytera nytutexaminerade socionomer samt att 98 procent av kommunerna upplevde det svårt att rekrytera erfarna socialsekreterare. Det problematiska rekryteringsläget inom socialtjänsten är även något som varit återkommande i media, där bristen på framförallt erfarna socialsekreterare återges (SVT Nyheter, 2016a; SVT Nyheter, 2016b; Dagens Nyheter, 2016). Extra utsatt beskrivs gruppen socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning kring barn- och unga vara (Tham, 2014). Yrkesgruppen socialsekreterare är också en grupp som finns överrepresenterad i statistiken av sjukskrivningar på grund av psykisk ohälsa, något som gruppen även varit under längre tid. Under perioden 2001-2004 rapporterade 28 procent av socialarbetare att de varit drabbade av stressrelaterade sjukdomar och sjukskrivningar på grund av sitt arbete de senaste tolv månaderna (Arbetsmiljöverket, 2004). I Arbetsmiljöverkets (2016) senaste rapport är samma siffra 25 procent för socialarbetare.

I en rapport framtagen av Novus (2014) på uppdrag av Akademikerförbundet SSR beskriver de att dagens sociala arbete styrs allt mer av tidskrävande dokumentation. För den enskilde socialsekreteraren kan detta i kombination med för få anställda, hög personalomsättning och en ökad ärendemängd innebära försämrade förutsättningar för ett gott socialt arbete. Fackförbundet Visions bild av situationen är att detta inte är något unikt för någon enstaka kommun - utan att Socialtjänstens utmaningar är detsamma över hela landet, vilket även tidigare forskning visat (Tham, 2014; Andersson, 2016).

För att ett bra och gediget socialt arbete ska kunna bedrivas inom socialtjänsten och för att de barn och unga som kommer i kontakt med socialtjänsten ska kunna få ett professionellt och tryggt bemötande krävs kompetenta socialsekreterare på arbetsplatserna (Tham, 2014). I och med den höga personalomsättning som finns samt den höga andel stressrelaterad ohälsa som existerar för socialsekreterare framstår det som högst angeläget att undersöka varför socialsekreterare väljer att stanna kvar på sina arbetsplatser. Detta för att arbetsgivare ska kunna förbättra arbetsvillkoren och skapa arbetsplatser som gör det möjligt för socialsekreterare att stanna kvar. I förlängningen innebär det också större möjligheter till att bedriva ett arbete av hög kvalitet och de personer som verksamheterna möter har större möjligheter att få den hjälp de behöver.

Att socialsekreterare väljer att sluta och letar sig vidare till andra yrken bidrar till både en situation där rättssäkerheten vid myndighetsutövning kan ifrågasättas men också framtiden för verksamheten - för vem ska då introducera och lära de nyutexaminerade? Mot bakgrund av detta framstår det som angeläget att bredda kunskapen kring området både för organisationerna i sig, men också för socialsekreterare och socionomstudenter. Vad är det egentligen som gör att vissa socialsekreterare väljer att stanna kvar på sin arbetsplats när många inte gör det?

Vår intention med den här uppsatsen är att belysa socialsekreterarnas egna, positiva upplevelser av vad som faktiskt får dem att stanna kvar på sin arbetsplats. Vidare vill vi undersöka hur de hanterar svåra situationer som kan uppstå i arbetet. Den förhoppning som finns är att denna studie ska ge en inblick i hur en några individer i en yrkesgrupp tänker kring ett omfattande problemområde samt ge bredare förståelse för både de som arbetar i eller kring dessa organisationer.



## 1.2. Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka och få en förståelse för hur socialsekreterare som arbetar med barn- och ungdomsutredningar hanterar utmaningar i arbetet samt vilka organisatoriska förhållanden på arbetsplatsen som varit betydelsefulla för deras val att stanna kvar på arbetsplatsen.

Studiens frågeställningar som valts för att besvara syftet är följande:

- Vilka strategier beskriver *socialsekreterarna* att de använder sig av för att hantera svåra situationer och utmaningar i arbetet?
- Vilka faktorer hos *arbetsledningen* och *arbetsgruppen* beskriver socialsekreterare har betydelse för deras upplevelse av arbetsmiljön samt beslutet att stanna kvar på sin arbetsplats?

## 1.3. Disposition

Uppsatsen är uppdelad utifrån åtta huvudrubriker med egna underrubriker. Varje kapitel, med undantag för de två sista innehåller inledningsvis en mindre disposition för att ge en överblick över kapitlet i fråga. Det *inledande* kapitlet innehåller bakgrunden till studien, syftet och frågeställningar samt innehåller denna disposition och begreppsförklaringar.

Under det andra kapitlet, *Tidigare forskning*, finns en översikt av det kunskapsläge som hittas i forskning med fokus på arbetsvillkor, arbetsbelastning, sjukskrivningstal, copingstrategier, erfarenhet, meningsfullhet och hanterbarhet samt organisationens betydelse för det sociala arbetet. Kapitlet avslutas med en kort sammanfattning av kunskapsläget. I det tredje kapitlet, *Teoretiska perspektiv*, beskrivs de två teoretiska utgångslägena för studien: känsla av sammanhang och coping. Fjärde kapitlet, *Metod*, innehåller en översikt av det tillvägagångssätt som funnits under studiens gång gällande val av metod, urval, analys samt sökprocesser och insamling av tidigare forskning. Kapitlet avslutas med en diskussion kring reliabilitet, validitet och generaliserbarhet samt etiska ställningstaganden.

Kapitel fem, *Resultat och analys*, innehåller en kortfattad presentation av informanterna och är uppdelad utifrån socialsekreterarnas sätt att hantera utmaningar och svårigheter i arbetet samt upplevelsen av arbetsledningens och arbetsgruppens betydelse för valet att

stanna kvar på arbetsplatsen. Avslutningsvis finns en kort sammanfattning av resultatet. Det sjätte kapitlet, *Diskussion*, berör studiens viktigaste resultat, en diskussion kring metodvalet samt förslag på vidare forskning. Avslutningsvis finns kapitel sju: *Referenser* samt kapitel åtta: *Bilagor*. Dessa två kapitel innehåller de referenser som använts i arbetet respektive de bilagor i form av informationsbrev och intervjuguide som användes vid insamlandet av data.

#### 1.4. Begreppsförklaringar

**Socialarbetare/Socialekreterare:** När begreppet socialarbetare används avses hela yrkesgruppen socialarbetare och inte specifikt de som arbetar inom den kommunala socialtjänsten som istället benämns med begreppet socialekreterare.

**Myndighetsutövning:** Myndighetsutövning avser beslut som fattas med stöd av Socialtjänstlagen samt Lag om särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU). Slutligen med begreppet **Arbetsledning** menas, om inget annat anges, närmaste chef.

## 2. Tidigare forskning

### 2.1. Kapitlets disposition

I detta kapitel redogörs för kunskapsläget inom området. Forskningsöversikten är uppdelad utifrån socialsekreterares ansträngande arbetsvillkor, höga sjukskrivningstal, arbetsbelastning och copingstrategier som socialsekreterare använder för att hantera detta, erfarenhetens betydelse, meningsfullhet och hanterbarhet samt avslutningsvis organisationens betydelse. Kapitlet avslutas med en kort sammanfattning av kunskapsläget.

### 2.2. Kunskapsöversikt

#### **Ansträngande arbetsvillkor för socialsekreterare**

Arbetsvillkoren för socialsekreterare har som tidigare nämnts uppmärksammats från flera håll, både i diverse forskningsrapporter och i mediala sammanhang. Astvik och Melin (2012; 2013) beskriver hur människobehandlande organisationer inom den offentliga sektorn de senaste åren genomgått strukturella förändringar som lett till ett ökat fokus på effektivitet och processinriktning inom organisationerna. Samtidigt som organisationernas fokus har skiftat så har de också blivit smalare och mer specialiserade enligt författarna, vilket lett till att arbetsbördan ökat för de anställda i snabbare takt än resurserna för att utföra arbetsuppgifterna.

I en kunskapsöversikt fann Tham (2014) att många socialsekreterare uppger arbetsbelastningen som hög eller mycket hög. Detta är inget unikt till den svenska socialtjänsten utan Tham belyser också att problemet existerar internationellt där bland annat barnavården i Storbritannien, USA och Australien har en genomgående hög personalomsättning samt svårigheter att rekrytera personal. Att behålla sin personal är något som tidigare studier under början av 2000-talet, däribland Tham (2007), visat är ett genomgående problem då exempelvis närmare hälften (48 %) av de 309 tillfrågade socialsekreterare som arbetade med barn- och unga inom socialtjänsten i Stockholms län övervägde att byta arbetsplats. En annan undersökning som utfördes av Novus (2014) på uppdrag av Akademikerförbundet SSR visar på liknande svårigheter där 8 av 10 tillfrågade socialsekreterare upplever en hög arbetsbelastning, som ökat under de senaste

åren. Konsekvensen av detta är enligt Novus att kommuner har svårigheter att rekrytera och behålla personal.

Vad som avgör om personal stannar på sin arbetsplats beskriver DePanfilis och Zlotnik (2007) på följande sätt i sin kunskapsöversikt: viktiga faktorer för att stanna som socialsekreterare inom barnvården var att personalen kände uppskattning för att de utförde ett viktigt arbete, att det fanns en känsla av att det går att hantera arbetet samt en upplevelse av låga nivåer av känslomässig utmattning. Även organisatoriska faktorer beskrevs i studien som avgörande, däribland stöd från ledning och arbetskollegor samt lön.

### **Höga sjukskrivningstal**

I arbetsmiljöverkets rapport från 2016 beskrivs socialarbetare tillsammans med psykologer som en av de grupper som är mest utsatta när det gäller stressrelaterade sjukskrivningar (Arbetsmiljöverket, 2016). En fjärdedel av de socialsekreterare som sjukskrivit sig har gjort detta på grund av stressrelaterade sjukdomar. I Försäkringskassans (2014) rapport framkom det att tillsammans med psykologer och präster var socialsekreterare den yrkesgrupp som har högst risk att påbörja en sjukskrivning på grund av psykisk ohälsa.

Detta är inte unikt för Sverige utan diskuteras även av exempelvis McFadden, Campbell och Taylor (2015) i deras systematiska litteraturstudie över både individuella och organisatoriska faktorer som påverkar socialarbetares arbetssituation. McFadden, et al. fann bland annat att socialarbetare inom barn- och ungdomsvården är extra utsatta när det gäller stressrelaterad ohälsa och utbrändhet på grund av dåliga arbetsförhållanden, omfattande krav på dokumentation, långa arbetstider samt svårigheter att avancera i de byråkratiska organisationerna de arbetar i.

### **Copingstrategier**

I en tidigare forskningsöversikt, denna gång med utgångspunkt i begreppet coping, har Collins (2008) framförallt diskuterat det fokus som läggs på stress och utbrändhet samtidigt som han påvisar att majoriteten av socialarbetare inte är sjukskrivna. Han betonar vikten av att ta fram även det positiva inom organisationer, exempelvis där

majoriteten av undersökta socialarbetare vid en enkätstudie i Storbritannien upplever sitt yrke som meningsfullt. Collins sammanfattar sin forskningsöversikt genom att fastställa att om målet är att ha socialarbetare som utvecklar sunda copingstrategier kombinerat med en stark självkänsla så krävs det att både individen själv och organisationerna de befinner sig i strävar efter detta. Astvik och Melin (2012) har också identifierat detta i sin studie där de framhåller vikten av att organisationen tillåter flexibilitet i sitt bemötande för att undvika att socialarbetare hamnar i situationer där de börjar använda negativa copingstrategier som på sikt leder till stressrelaterade sjukdomar.

Med negativa copingstrategier menar Astvik och Melin (2012) att den enskilde socialsekreteraren väljer att kompensera arbetsbelastningen på ett sätt som på kort sikt gör den hanterbar, men som på lång sikt innebär en belastning som kan leda till stressrelaterad ohälsa och utbrändhet. Några av dessa kompensatoriska strategier som Astvik och Melin nämner är övertidsarbete, sjuknärvaro, att undvika eller hoppa över raster och lunch samt att ta med sig arbetet hem. I takt med att arbetsbelastningen ökar menar Astvik och Melin (2013) att arbetstagaren får valet att antingen kompensera genom ovanstående strategier för att bibehålla kvaliteten i arbetet eller att sänka kraven på sin prestation och på så sätt sänka kvaliteten för att hinna med arbetet.

Arbetsbelastning inom den sociala barnvården har Yamatani, Engel och Spjeldnes (2009) tittat närmare på genom att skugga socialarbetare i deras dagliga arbete. Författarna beskriver svårigheten att fastställa vad som är en lämplig mängd ärenden eftersom varje ärende varierar i hur komplicerade de är och hur svårt arbetet är att förutsäga och planera. Yamatani, et al. lyfter också fram behovet av att socialarbetaren hela tiden behöver arbeta parallellt med flera ärenden samtidigt. Detta resulterar i olika avbrott som leder till att uppgifter som i sig inte tar så lång tid gör det då det sprids ut över längre perioder.

Pösö och Forsman (2013) valde i sin fokusgruppstudie att fokusera på positiva copingstrategier för 28 socialarbetare och 56 andra professionella inom den finska barn- och ungdomsvården. Grupperna fördelades utifrån socialarbetarnas egen erfarenhetsnivå och resultatet pekade bland annat på att socialarbetare upplever sitt arbete som både meningsfullt för dem själva men också utmanande. Författarna fann också att upplevelsen

varierade mellan de tillfrågade beroende på deras erfarenhet. De mer erfarna menade att ett stort handlingsutrymme och eget ansvar leder till stora möjligheter att göra positiva förändringar i utsatta barns liv och de mindre erfarna beskrev sitt arbete utifrån normer, manualer och riktlinjer inom organisationen. Detta är också något som Gillingham (2011) funnit i sin studie där han tittat på manualbaserat arbete och hur det kan påverka och begränsa framförallt nya socialsekreterare.

### **Erfarenhetens betydelse**

Tidigare studier i andra länder har funnit att arbetet med utredningar kring barn- och unga varit ett område som kräver erfarenhet (Healy & Meagher, 2007; Bradley, 2008, Tham & Meagher, 2009; Gillingham, 2011). Sammanfattningsvis betonar tidigare studier socialsekreterares behov av stöd och hjälp i sitt arbete för att kunna hantera den arbetsbelastning som finns. I en studie utförd av Tham och Lynch (2014) där tolv socionomstudenter följs ut i yrkeslivet betonade studenterna också vikten av stöd. Samtidigt beskrev en av de intervjuade en avsaknad av detta stöd då det saknades erfarna socialsekreterare på arbetsplatsen att luta sig mot. Pösö och Forsman (2013) beskriver i sin studie skillnaden mellan erfarna och oerfarna utifrån vilket förhållningssätt de har på arbetet - där de erfarna ser arbetet som mer självständigt och med ett tydligare fokus på relationsbyggande arbete med klienter.

### **Meningsfullhet och hanterbarhet**

Meningsfullhet och hanterbarhet för socialarbetare är något som Collins (2015) diskuterar i en forskningsöversikt kring känsla av sammanhang kopplat till socialt arbete. Han belyser framförallt skillnaden mellan stressforskning och det salutogena synsättet där stressforskning enligt författaren fokuserar på de negativa konsekvenserna av stress. Collins vill i detta uppmärksamma den personliga upplevelsens betydelse för hur en individ hanterar en stressfylld situation och ger exemplet att en person med en hög grad av känsla av sammanhang snarare ser stress som en utmaning att överkomma istället än ett hinder i vägen. Slutsatsen Collins (2015) drar är att det är viktigt att betona att oavsett hur hög andel socialarbetare (eller socionomstudenter) som har en stark känsla av sammanhang, befinner sig dessa individer i en organisation som påverkar och sätter gränser för vad som är möjligt att hantera. Enligt Colling är det de resurser som finns tillgängliga för organisationens personal som sätter gränser för vad som är möjligt.

## **Organisationens betydelse**

Organisationens betydelse är något som framkommit i tidigare forskning och dess betydelse för hur effektiv en organisation och dess socialarbetare är på att utföra sitt jobb. En studie som tittat på sambandet mellan utkomsten för klienter och personalomsättning gjordes av Glisson och Green (2011). De undersökte i en enkätstudie 1692 socialarbetare och 1678 barn och ungdomar i åldrarna 4-16 som haft kontakt med socialtjänsten i USA. Resultatet av studien visade ett samband mellan en god organisationskultur/organisationsklimat och en positiv utkomst för ungdomarna. Forskarna förklarar detta med att ett sämre arbetsklimat leder till ökad stress och högre personalomsättning vilket resulterar i att relationen mellan klienten (barnet) och socialarbetare avpersonaliseras. Andra studier, däribland Perlinski, Blom och Morén (2012) fann att organisationens utformning och den arbetsbelastning och tidsbrist som karakteriserar det sociala arbetet påverkade socialarbetares möjligheter till att etablera en stödjande relation med sina klienter.

Tham (2007) beskriver i sin forskning att individer kan växla mellan att vilja lämna en organisation (intention to leave) och att vara missnöjd med sin arbetsplats (job dissatisfaction). Vad Tham fann var avgörande för socialsekreterare att ta steget från att vara missnöjd till att vilja lämna arbetsplatsen var organisationens betydelse för den enskilde socialsekreteraren. Faktorer som socialsekreterarna betonade i organisationen var framförallt hur de upplevde att deras arbete uppmärksammas och uppskattas av ledningen samt känslan av att arbetsgivaren har deras bästa i åtanke och bryr sig om hur socialsekreteraren har det på sin arbetsplats. Andra studier, däribland en nordamerikansk studie utförd av Juby och Scannapieco (2007), talar om vikten av att socialarbetare inom barn- och ungdomsvården upplever ett aktivt stöd från arbetsledningen för att ska kunna hantera den arbetsbelastning som de har.

Tidigare studier kring människobehandlande organisationer fann att de viktigaste faktorerna för att uppleva välbefinnande på sin arbetsplats var att det finns en balans mellan arbete kontra vila, att ha kontroll över sin arbetssituation, att ha en rimlig arbetsbelastning samt känslan av att kunna klara av de dagliga aktiviteterna som ingår i ens arbetsuppgifter (Erlandsson, Carlsson, Horstmann, Gard och Holmström, 2010). Här

undersökte forskarna med en enkätstudie sex olika Försäkringskassor och pekade på att faktorer som att arbetet upplevs som meningsfullt, att det finns variation i arbetsuppgifterna samt att inte vara för stillasittande påverkar arbetstagarnas upplevelse och känsla av sammanhang på arbetsplatsen. Vila kontra arbete och balansen däremellan är något som Aronsson, Astvik och Gustafsson (2013) tittat närmare på där de fann att 43 procent av de socialsekreterare som ingick i studien tillhörde den grupp anställda som beskrevs som "inte återhämtade". Aronsson, et al., förklarar detta med att gruppen utmärker sig genom både svåra arbetsförhållanden men också genom så kallad *sjuknärvaro* istället för sjukfrånvaro – gruppen arbetar trots sjukdom.

### 2.3. Sammanfattning av kunskapsöversikten

Sammanfattningsvis visar den tidigare forskningen på att det sociala arbetet och socialsekreterare har en hög eller mycket hög arbetsbelastning (Tham, 2014), att de drabbas i högre utsträckning än andra yrkesgrupper av stressrelaterade sjukskrivningar (Arbetsmiljöverket, 2016) samt att yrkesgruppen tenderar att använda negativa copingstrategier i större utsträckning än liknande yrkesgrupper inom människobehandlande yrken (Astvik & Melin, 2012; Aronsson, et al., 2013).

Det som tidigare studier funnit varit avgörande för både socialsekreterares intention att stanna och för att lämna sin arbetsplats har varit sociala och organisatoriska faktorer. Stöd av kollegor och ledning beskrivs som viktiga (Tham, 2007), men också faktorer som rimlig arbetsbelastning och tid för återhämtning diskuteras i forskningen (Erlandsson, et al., 2010).

Det sociala arbetets kvalitet har avhandlats i tidigare forskning både ur perspektiven kontinuitet och coping. Ur ett kontinuitetsperspektiv beskriver den tidigare forskningen att utkomsten för klienterna påverkas negativt av hög personalomsättning bland socialarbetare (Glisson & Green, 2011). Copingperspektivet beskriver konsekvensen av en för hög arbetsbelastning under en längre tidsperiod och hur det kan leda till negativa copingstrategier, där en av dem är att sänka kvaliteten på sitt arbete för att hinna med (Astvik & Melin 2012; 2013).



## 3. Teoretiska perspektiv

### 3.1. Kapitlets disposition

I detta kapitel redogörs och presenteras de två teoretiska perspektiv som ligger till grund för analysen av resultatet. De teoretiska perspektiv som används är *känsla av sammanhang (KASAM)* samt *coping*.

### 3.2. Känsla av sammanhang (KASAM)

KASAM är ett kognitivt begrepp som gör det möjligt att undersöka hur den enskilde socialarbetaren upplever sin arbetsplats och yrkesroll då *hanterbarhet*, *begriplighet* och *meningsfullhet* är centrala för att kunna hantera en stressfylld situation. Hur den enskilde socialsekreteraren väljer att se på och uppfattar sin situation kan vara av betydelse för varför de väljer att stanna kvar. Själva begreppet och tankesättet har sitt ursprung i Antonovskys (2005) tänkande där han valde att istället för att fokusera på varför personer i utsatta situationer mår dåligt och istället fokusera på vad det är som gör att de klarar sig och mår bra. Begreppen resiliens och stressorer är centralt för att förstå Antonovskys tänkande där individens sätt att se på stressorer påverkar dennes upplevelse av sin omgivning och på så sätt också de strategier de använder för att hantera den (Antonovsky, 2005). Antonovsky redogör för de centrala begreppen i KASAM; begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet på följande vis; en hög känsla av *begriplighet* innebär att personen har "en stabil förmåga att bedöma verkligheten" (Antonovsky, 2005). Vidare innebär den förmågan att kunna se på händelser som varit eller som ännu inte inträffat som förutsägbara och rimliga. En person med låg känsla av begriplighet kan enligt Antonovsky uppleva sig förföljd av olycka och enbart förvänta sig olycka. *Hanterbarhet* definieras som en upplevelse av att vara rustad och ha tillräckliga resurser att kunna möta krav och förväntningar utifrån. En hög känsla av hanterbarhet innebär en minskad risk för känslor av uppgivenhet och självömkande. *Meningsfullhet* syftar till den känslomässiga aspekten av känslan av sammanhang, i vilken grad en person upplever att livets olika områden har betydelse och huruvida de är värda känslomässigt engagemang. Enligt Antonovsky (2005) står meningsfullhet även för motivation.

Vidare menar Antonovsky att även om det kan förekomma att en person har hög begriplighet och hanterbarhet så är hög meningsfullhet en förutsättning för varaktig

utveckling. Utan en hög känsla av meningsfullhet där personen har ett känslomässigt engagemang riskerar begripligheten och hanterbarheten att förr eller senare avta. Dock menar han att även hanterbarhet är av stor vikt. Utan en känsla av att vara rustad för det man ställs inför riskerar personen att inte längre känna sig motiverad. Sammanfattningsvis är alla tre delarna betydelsefulla och integrerar med varandra (Antonovsky, 2005). Collins (2015) sammanfattar Antonovskys resonemang och beskriver att en hög känsla av sammanhang innebär att en person har en genomgående och varaktig, men också dynamisk känsla av tilltro till att individen har de resurser som behövs för att möta de krav och förväntningar som kommer både utifrån och från den egna personen.

### 3.3. Coping

Coping är ett psykologiskt begrepp som kan ge en förståelse för individuella hanteringsstrategier och vilken betydelse de har för socialsekreterarnas förmåga att hantera de påfrestningar som kan följa av hög arbetsbelastning. Collins (2008) beskriver coping som en individs förmåga att anpassa sig kognitivt och beteendemässigt för att möta påfrestningar. Vidare menar Collins att påfrestningar inte kan förstås utan förmågan att hantera dem. Collins (2008) beskriver två typer av copingstrategier; problemlösning och känslohantering. Problemlösning innebär att individen försöker att lösa källan till problemet och som är orsaken till påfrestning. Med känslohantering avses individens försök att minska de känslomässiga konsekvenserna av påfrestning. Problemlösning, eller problemfokuserad coping, beskrivs av Svedberg (2015) som olika sätt att möta problemet som orsakar stress. Det kan vara att öka sin kunskap på området och bli mer påläst, ha någon form av handlingsplan, söka socialt stöd, påverka problemet genom att kontakta ansvariga eller att acceptera sin situation. Svedberg beskriver vidare det som benämns som emotionsfokuserad coping som att individen istället försöker härbärgera de känslor problemet orsakar. Det kan vara att agera ut känslor på olika sätt, ignorera känslorna och "bita ihop", lägga skulden hos den egna personen eller att reagera med känslor av uppgivenhet eller apati, vilket kan leda till depression. Emotionsfokuserad coping kan även vara att se positivt på sin situation och att personen kan dra lärdom av de negativa upplevelsena. Svedberg (2015) tar upp ännu en form av coping; undvikande coping. Det innebär att personen försöker undvika negativa känslor på olika sätt, till exempel genom

att låtsas som att de inte finns eller olika former av missbruk. Det kan också vara genom drömtänkande, isolering eller att personen blir folkskygg. Vidare menar Svedberg att undvikande coping riskerar att öka personens stressnivå över tid då problemet varken blir löst eller känslorna bearbetade. Enligt Svedberg framkallar både undvikande och emotionsfokuserad coping mer negativa känslor än den problemfokuserade, som i regel brukar innebära minskade negativa känslor.

Förmågan att utveckla positiva copingstrategier kan dock inte ses enbart som individuellt. Enligt Greenglass (2002) är förmågan att hantera stress något som bör ses i relation till social kontext. Vidare menar Greenglass att möjligheterna till sociala resurser kan öka och göra copingstrategier mer effektiva. Greenglass för även ett resonemang kring coping och hur det inte bara syftar till att minimera skadan av en händelse utan att det också har ett preventivt syfte där en person genom positiva strategier kan bygga på resurser och öka möjligheter till utveckling (Greenglass, 2002).

## 4. Metod

### 4.1. Kapitlets disposition

Under detta kapitel redogörs inledningsvis för valet av forskningsmetod samt hur urvalsprocessen genomförts. Därefter redogörs sökprocessen för insamlingen av tidigare forskning. Även de analysverktyg som används vid analysen av den insamlade empirin redovisas i kapitlet. Avslutningsvis finns en diskussion om uppsatsens trovärdighet med utgångspunkt i validitet, reliabilitet och generaliserbarhet samt en redogörelse och diskussion kring de etiska ställningstaganden som gjorts under studiens gång.

### 4.2. Forskningsmetod

I studien har en kvalitativ metod med utgångspunkt utifrån halvstrukturerade intervjuer med socialsekreterare som arbetar med barn- och ungdomsutredningar inom en mellanstor kommun använts. Intervjuerna har utgått ifrån en intervjuguide med två teman formulerade utifrån frågeställningarna och de valda teoretiska perspektiven. Sammanlagt har sex socialsekreterare inom samma förvaltning som arbetat minst tre år på sin nuvarande arbetsplats intervjuats. Inledningsvis uppskattades att varje intervju skulle ta 45-60 minuter, men när de genomfördes tog de omkring 30-45 minuter vardera.

Motiveringen till valet av kvalitativa intervjuer som metod och tillvägagångssätt var att få en bild av vad socialsekreterarna i den här kommunen och inom den här förvaltningen upplever är anledningen till att de valt att stanna kvar på arbetsplatsen. I och med att valet att avgränsa intervjuerna till en enskild kommun valdes individuella intervjuer framför exempelvis fokusgruppsintervjuer för att undvika situationer där en person får mer utrymme än en annan samt för att öka chansen till att fånga in så många olika perspektiv som möjligt.

Inledningsvis var tanken att utföra fokusgruppsintervjuer med socialsekreterare från flera arbetsplatser men efter att ha fört ett resonemang kring intervjumetoden där för- och nackdelar vägts mot varandra föll beslutet på att göra individuella intervjuer och begränsa dessa till en arbetsplats. Motiveringen till att använda fokusgruppsintervjuer var det värde som finns i att informanterna får möjligheten att berätta om sin arbetsplats tillsammans

(Dahlin-Ivanoff, 2015). Nackdelen med fokusgruppintervjuer var risken att deltagarna inte känner sig bekväma med att vara uppriktiga, särskilt då de arbetar tillsammans och syftet med studien är nära kopplat till deras arbetsplats. En annan aspekt att ha i åtanke med fokusgruppintervjuer är att individen, liksom Billinger (2005) beskriver, inte enskilt väljer sina värderingar och åsikter utan att de skapas när individen ansluter sig till en social gruppns hållning i frågan. Billinger argumenterar också för att det kan uppstå svårigheter med fokusgrupper om gruppen inte är tillräckligt homogen eller ämnet som ska undersökas är känsligt. Denna etiska aspekt är något som utvecklas vidare under etiska överväganden. En ytterligare anledning till att fokusgruppsintervjuer valdes bort var att syftet med studien var att höra enskilda socialsekreterares erfarenheter och då fokusgruppsintervjuer framförallt syftar till att skapa en förståelse genom kollektiv diskussion ansågs individuella intervjuer som ett mer lämpligt metodval (Dahlin-Ivanoff, 2015).

#### 4.3. Tillvägagångssätt och urvalsprocess

I och med den begränsade tiden som fanns för studien gjordes urvalet utifrån snöbollsmetoden, en form av bekvämlighetsurval. Snöbollsmetoden baseras på en metafor där en snöboll sätts i rullning och växer sig större. Det innebär att en informant leder till fler informanter (Trost & Hultåker, 2016). För den här studien innebar det att vi författare genom det egna privata nätverket frågade en socialsekreterare som uppfyller kriterierna och har arbetat med barn- och ungdomsutredningar under ett flertal år. Socialsekreteraren fick frågan om det fanns fler personer på dennes arbetsplats som uppfyllde kriterierna för studien. Det svar som den socialsekreteraren gav resulterade i en kontakt med de sex socialsekreterare som medverkade i studien.

Ett problem som kan uppstå med ett snöbollsurval är att det inte är osannolikt att informanter känner varandra då de namnger personer ur sitt eget kontaktnät. Det kan leda till att informanterna kan ha liknande uppfattningar, vilket innebär att det finns en risk för ensidiga resultat (Dahlin-Ivanoff, 2015). Efter att ha gjort ett övervägande med för- och nackdelar valdes metoden utifrån att det var en överkomlig risk då de kriterier studien har endast rör anställningstiden samt att en av frågeställningar gäller arbetsplatsens inverkan och det då ligger i studiens intresse att få fler berättelser från samma miljö.

#### 4.4. Sökprocess

Forskningsöversikten har genomförts med hjälp av de databaser av vetenskapliga artiklar som Högskolan i Gävle har tillgång till. En avgränsning gjordes främst till de två databaserna SocIndex och PsycInfo men resultaten har också kontrollerats utifrån söktermerna i Google Scholar och Web of Science. Samtliga artikelsökningar som används i uppsatsen innefattar tidsintervallen 2007-2017 och är Peer Reviewed.

De söktermer som valts för studien är följande i olika kombinationer: “coping”, “child protective services”, “social work”, “intention to stay”, “retention”, “occupational stress”. Begreppet coping har i en del av sökningarna ersatts med “sense of coherence” eller “SoC”. Även begreppet “public sector” har varit användbar då flera studier, däribland Collins (2008), fokuserat på de krav som ställs inom offentliga människobehandlande verksamheter. Begreppet utbrändhet (“burnout”) har använts i sökningar för att bredda det insamlade forskningsmaterialet då det varit återkommande i andra tidigare studier. Vidare finns det flera andra återkommande begrepp så som stress, arbetsbelastning (“work load”) samt “intention to leave” som också använts i litteratursökningen.

Utifrån de sökningar som genomförts går det att se att forskning kring socialarbetares arbetssituation funnits under en längre tidsperiod. Brittisk forskning på området återfinns exempelvis redan i början av 90-talet vid sökningar i Högskolans databaser. Under förutsättningen att det finns en korrelation mellan antalet träffar i en databas och hur uppmärksammat problemet tycks vara går det att se en brytpunkt kring början och mitten av 2000-talet där antalet forskningsartiklar ökar.

#### 4.5. Analysverktyg

För att analysera resultatet har det efter transkriberingen sorterats och tematiserats en första gång. Tematiseringen gjordes utifrån studiens övergripande frågeställningar. Båda studiens författare deltog vid intervjutillfällena och transkriberingen gjordes gemensamt. Motiveringen till att genomföra momenten och bearbeta materialet tillsammans var att göra det insamlade materialet mer bekant för oss författare. Kvale och Brinkmann (2015) beskriver den hermeneutiska cirkeln där delar av det insamlade materialet tolkas för sig

för att sedan ställas mot andra delar för att förstå helheten. Utifrån ett hermeneutiskt perspektiv bearbetades materialet vid upprepade tillfällen vilket gör det möjligt att samtidigt göra flera tolkningar och sorteringar av det insamlade materialet. Kvale och Brinkmann beskriver att på detta sätt kan forskaren gå från en vag intuitiv uppfattning av materialet till att sedan förstå och se en helhet med en djupare förståelse. Utifrån denna förståelse gjordes sedan en sammanställning av resultatet utifrån de frågeställningar och de teoretiska perspektiv som valts för studien.

#### 4.6. Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

##### **Validitet**

Kvale och Brinkmann (2015) beskriver validitet som det mått som finns inom forskning som ser till att det forskaren har för avsikt att mäta är det som mäts. Vidare betonar och beskriver Lilja (2005) det samband som finns mellan reliabilitet och validitet där låg reliabilitet tenderar att leda till låg validitet.

##### **Reliabilitet**

Kvale och Brinkmann (2015) beskriver reliabilitet eller trovärdighet som en hantverksskicklighet hos den som utför studien och att resultatet inte varierar över exempelvis tid, plats eller beroende av vem som utfört intervjun. För att öka undersökningens reliabilitet har frågorna till informanterna setts över ett flertal gånger för att så långt det är möjligt undvika ledande frågor. Ledande eller oprecisa frågor kan påverka de svar informanterna lämnar och på så vis påverkas även resultat av studien (Kvale & Brinkmann, 2015). Transkriberingen av intervjuerna har gjorts gemensamt för att undvika att tolkningarna skiljer sig från varandra. Genomgående har det funnits ett kritiskt förhållningssätt till det insamlade materialet där det diskuterats gemensamt mellan studiens författare, sett till både innehåll och resultat. Den interna validiteten i studien stärks också av att det är två författare som har genomfört och skrivit uppsatsen.

Ett eventuellt reliabilitetsproblem som skulle kunna uppstå, vilket det förts ett resonemang kring av studiens författare, är hur det påverkar resultatet att som intervjuare känna informanterna personligen. Att vara intervjuare och informant innebär i sig ett ojämnt maktförhållande. Det kan påverkas ytterligare av att personerna i fråga känner

varandra och som i det här fallet, är arbetskamrater. Motiveringen till att ändå intervjua de valda socialsekreterarna utvecklas under etiska ställningstaganden, där en avvägning gjorts utifrån att uppsatsens ämne i sig kan anses mindre känsligt eftersom det syftar till att lyfta fram positiva upplevelser och erfarenheter.

### **Generaliserbarhet**

Kvale och Brinkmann (2015) beskriver att när validitet och reliabilitet är fastställt i en studie behöver frågan om generaliserbarhet diskuteras; gäller det studerade fenomenet i allmänhet eller bara i den specifika situationen? Vid intervjustudier kan generaliserbarhet ses ur tre perspektiv enligt författarna: en naturalistisk-, en statistisk- samt en analytisk generalisering. I och med den valda urvalsmetoden är det framförallt den analytiska generaliserbarheten som har betydelse för denna studie. Med analytisk generaliserbarhet menar Kvale och Brinkmann att författarna av en studie gör en bedömning av hur resultatet kan ge vägledning i en annan situation eller i ett annat sammanhang. Detta bygger på att författarna väljer att med hjälp av påståendelogik pröva och jämföra de olika situationerna. För denna studie skulle detta kunna yttra sig exempelvis genom att se på socialsekreterare i annan medelstor kommun, där de möjligen skulle kunna ha liknande upplevelser av vad som gör att de väljer att stanna kvar på sin arbetsplats.

### **4.7. Etiska ställningstaganden**

I den här studien har det under hela arbetsprocessen tagits hänsyn till etiska riktlinjerna i forskning gällande informerat samtycke, konfidentialitet, konsekvenser och forskarens roll (Kvale & Brinkmann, 2015). Innan intervjuerna genomfördes skickades det ut ett informationsbrev (Bilaga 1). Författarna i denna studie valde utifrån de riktlinjer Vetenskapsrådet (2002) tagit fram att informera och vara öppna med syftet med studien, att deltagande är frivilligt, att arbetet kommer att anonymiseras och användas enbart i utbildningssyfte samt att de inspelningar och transkriberingar som gjorts under arbetets gång kommer att förvaras säkert tills de vid kursens avslut raderas från samtliga källor. Deltagarna informerades om att all information om identifierbara personer kommer att behandlas så att de inte kan identifieras av utomstående. Utgångspunkten för studien har varit de etiska frågor i början av en intervjuundersökning som Kvale och Brinkmann (2015) tar upp och utifrån detta har det förts en diskussion löpande då etiska problem kan



komma att uppstå under processen. Även studiens effekter för forskningen och informanterna och hur vår undersökning kan vara positiv för dem har tänkts över.

I kapitel 4.6 om validitet och reliabilitet berördes att intervjuare och intervjupersonerna sedan tidigare känner varandra. Det som inledningsvis var en fråga om reliabilitet och hur svaren som inhämtas påverkas av att den som intervjuar känner informanterna blev under diskussioner en etisk fråga. Utifrån dessa diskussioner är motiveringen till valet att intervjua kända personer att området studien riktar sig mot inte kan anses vara ett känsligt område då det har ett positivt fokus. Om studien istället hade haft ett fokus på utbrändhet och svårigheter i relationen till organisationen, chefer och kollegor så hade situationen varit en annan och urvalet hade med tanke på detta förmodligen behövt varit annorlunda.

Även om ämnet inte är känsligt har det gjorts ett val att inte ge någon utförlig presentation av informanterna utifrån risken att de blir identifierade. Samtliga informanter arbetar tillsammans och känner därför varandra och kan i varierande omfattning ha kännedom om varandras personliga förhållanden. Det finns en risk att informanterna kan bli identifierade, både av varandra och av andra som arbetar inom organisationen. Utifrån det har aspekter som ålder och kön utelämnats och istället beskrivs de intervjuade personerna som en grupp utifrån deras samlade erfarenhet inom yrket.

## 5. Resultat och analys

### 5.1. Kapitlets disposition

I det här kapitlet presenteras den insamlade empirin samt analysen av denna. Inledningsvis finns en kort presentation av gruppen informanter vilket följs av resultatet som sorterades utifrån de två frågeställningarna: socialsekreterarnas strategier för att hantera svårigheter och utmaningar i arbetet samt arbetsledningen och arbetsgruppens betydelse för att stanna kvar på sin arbetsplats. Avslutningsvis finns en kort sammanfattning av resultatet.

### 5.2. Presentation av informanter

I studien har sex socialsekreterare som arbetar på barn- och ungdomsenheten i en mellanstor kommun intervjuats. Samtliga informanter arbetar med myndighetsutövning och utredning gällande barn och unga 0-21 år. Informanterna var både kvinnor och män som har varit yrkesverksamma som socionomer mellan 4 och 16 år. De har arbetat på samma arbetsplats i minst 3 och högst 8 år.

### 5.3. Socialsekreterarnas strategier för att hantera svårigheter och utmaningar i arbetet

Under intervjuerna framkom att samtliga informanter hade olika sätt att förhålla sig till sin arbetssituation. Alla informanter uppgav att de inte hinner med sina arbetsuppgifter och beskrev olika strategier för att hantera arbetsbelastningen.

#### **Copingstrategier**

Samtliga informanter ger på olika sätt uttryck för det som Svedberg (2015) beskriver som problemfokuserad och emotionsfokuserad coping. Ingen av informanterna angav undvikande strategier.

En av informanterna beskriver sitt synsätt på arbetsbelastning och dokumentation samt sättet det görs hanterbart på genom att informanten söker socialt stöd från ledningen:

Det gör inte mig så mycket att jag har grejer som jag inte har skrivit i tid (..) men liksom, jag vill inte dölja det för min chef. Så jag tänker, jag kanske hanterar det genom att berätta det då.

- Socialsekreterare C

En informant beskriver sina hanteringsstrategier i nedanstående citat. Informanten beskriver en form av handlingsplan för att hantera sin situation där hen har utarbetat egna strategier:

Jag pendlar mellan (arbetsorten) och där jag bor på morgonen för mig är det ett sätt att mentalt trappa upp dagen. Och lika så när jag åker hem, då försöker jag, liksom, att trappa ner mentalt. Jag tror att jag har lätt att kunna släppa och så, som person. Jag sover bra, det tror jag är jätteviktigt. För skulle man inte göra det då skulle man inte orka med det här jobbet.

- Socialsekreterare A

Arbetsbelastningen och hur den hanteras är något som tidigare forskning lagt vikt vid. Att inte hamna efter är också något som betonas av bland annat Astvik och Melin (2012; 2013) där de beskriver hur viktigt det är att undvika en situation där individen hela tiden ligger efter och aldrig hinner ikapp. Att inte hinna med innebär att individen hamnar i en situation där de antingen behöver arbeta mer eller sänka kraven/kvaliteten på sitt arbete (Astvik 2013). Informanten beskriver detta på följande sätt och vikten av att ha en handlingsplan:

Då var det lite för min egen skull som jag kände att, nej, jag vill inte hamna för mycket efter för jag kände att jag kommer aldrig att få mer tid så att jag kan jobba ikapp någon gång. Börjar man hamna efter har jag tänkt att då kan det gå ganska snabbt och så kan det kanske börja påverka ens egna mående och det har det aldrig gjort. Så det har varit på något sätt ett eget val.

- Socialsekreterare B

Antonovsky (2005) menar att det finns ett samband mellan att känna att man kan sätta sig in i situationen och begripa den och på så vis också känna att den går att hantera. Informanten ger här uttryck för en känsla av begriplighet och hanterbarhet genom att förklara sitt förhållningssätt till ett emotionellt tungt arbete:

Jag tror att man börjar det här jobbet, nu ska jag ändra allting. Då kan man fara ganska illa i det, tror jag. Jag har det som utgångspunkten, ja, det händer skit, liksom, snarare än att vi måste stoppa all skit. Utan det händer och då får vi göra så gott vi kan med det som finns.

- Socialsekreterare D

## Erfarenhetens betydelse

Samtliga informanter angav sin erfarenhet som viktigt för förmågan att hantera stress och att de under sin tid i yrket på olika sätt lärt sig att hantera situationer som de upplevde att de hade svårare att hantera när de var nya i yrket. Flera uppgav även att brist på stöd som ny kan vara en orsak till att socialsekreterare slutar på sina arbeten. När informanterna fick svara på vad de ville förändra i organisationen så svarade flera av dem att fler kollegor med erfarenhet skulle öka tryggheten i gruppen. Att ta lärdom av erfarenheter av stress kan ses som en form av emotionsfokuserad coping och som ett sätt att öka känslan av hanterbarhet (Antonovsky, 2005; Svedberg, 2015).

Två informanter uttryckte sig på följande vis angående sin erfarenhet och dess betydelse för förmågan att hantera sitt arbete:

Jag har distans till det här jobbet, jag tar inte hem saker med mig, det är väldigt sällan jag gör det. Om det är ålder, om det är erfarenhet, jag vet inte vad det beror på. Jag går inte igång. Det är väldigt mycket som händer innan jag blir stressad. Det är dels min natur, dels erfarenhet, jag vet inte.

- Socialsekreterare D

Men sen så inser man ju med erfarenhet att man blir aldrig klar. Och sen tror jag också att man blir bättre på att prioritera arbetet när man har jobbat ett tag. Så då är det lättare att inte jobba för mycket för att det är lättare att prioritera. Jag vet att jag aldrig kommer att bli klar, det har man liksom förstått och jag kan prioritera så man inte ställer till det.

- Socialsekreterare B

Antonovsky (2005) menar att för att kunna hantera en överbelastning så är resurser en förutsättning för att det ska bli hanterbart. Informanten uttrycker att hen genom sin erfarenhet fått tillgång till sådana resurser och detta därför medfört att arbetsbelastningen blivit mer hanterbar. En av informanterna beskriver också sin egen arbetsmoral som ett sätt att hantera arbetsbelastningen:

Jag har nog ganska stor arbetsmoral också, för jag känner inte att jag vill lämna saker, ja, nu blev jag sen med den här utredningen, strunt i det, utan så är jag nog inte, jag vill gärna hålla de riktlinjer som finns.

- Socialsekreterare B

En informant uppgav att hen i början att sitt yrke försökte att inte tänka på klienter efter arbetstid och upplevde det på ett negativt sätt. Informanten menade sedan på att hen lärde

sig att hantera den aspekten av arbetet efter att ha arbetat en tid. I nedanstående citat beskriver informanten hur hen hanterar det idag:

Jag tror många tror att man ska, kan separera.. så fort man går hem så är man en annan människa, men så är det inte, man måste lära sig hantera det, helt enkelt. Och ett sätt att hantera det är ju att inte se det skrämmande att tänka på klienter på fritiden, det är inget problem.

- Socialsekreterare D

En av informanterna beskriver hur hen återhämtar sig på sin fritid och vikten av att göra något annat. Just återhämtning är något som Astvik och Melin (2012; 2013) betonar för att undvika en situation där personalen fastnar i negativa copingstrategier. Informanten beskriver sin återhämtning på följande sätt:

Man är ju så mycket i huvudet och så, i sitt jobb.. då kan det vara skönt också att göra någonting med händerna. Jag tycker ju om att pyssla med blommor, eller såhär, eller måla, eller göra någonting med händerna.

- Socialsekreterare A

### **Ett meningsfullt arbete och dess betydelse**

Flera av informanterna gav på olika sätt uttryck för att de upplever sitt arbete som meningsfullt. Samtliga informanter upplevde att de har möjligheten att själva styra över sitt arbete inom vissa ramar. Det informanterna upplever att de kan styra över är hur de ska lägga upp sitt arbete och när det ska utföras. En av informanterna beskriver detta på följande sätt:

Jag har ju de uppgifter jag har och det är ju accepterat, jag upplever att chefen litar på att jag gör det jag ska och gör det inom den tidsramen som det ska göras också, annars meddelar jag detta. Men jag känner inte att chefen är på mig eller någon annan är på mig jag förklarar vilken riktning jag väljer. Jag är helt fri i detta och det känns jättebra.

- Socialsekreterare D

En hög grad av meningsfullhet innebär enligt Antonovsky (2005) att det finns ett känslomässigt engagemang i det man gör och att det upplevs vara värt att bry sig om. Antonovsky menar att meningsfullhet i arbetet främjas av "*medverkan i socialt värdesatt beslutsfattande*" (Antonovsky, 2005, s. 152). Glädje och stolthet i arbetet skapas utifrån

både samhällets och den enskilde arbetarens sociala värdering av verksamheten. Om arbetarens värderingar stämmer överens med verksamhetens så ökar känslan av att arbetet är något betydelsefullt (Antonovsky, 2005). Collins (2008) talar i sin studie om att socialarbetare, i synnerhet de som arbetar med barn och myndighetsutövning, utsätts för stressfaktorer då på grund av arbetets karaktär kan ha svårigheter att känslomässigt distansera sig. Vidare menar Collins att trots detta upplever inte dessa socialarbetare sig mindre nöjda på arbetet och att arbeta med att hjälpa människor på olika sätt är tillfredsställande. En informant beskrev detta på följande vis:

Och tanken på att man kanske i det lilla kan göra en viss skillnad för några barn. Det är ju strävan i alla fall.

- Socialsekreterare A

En annan informant uttryckte sig kring att inte hinna med sina arbetsuppgifter och hur klienternas upplevelse av arbetet var viktigare. Informanten beskriver en prioritering där dokumentation blir underordnat upplevelsen av ett gott arbete, något som även exempelvis Gillingham (2011) diskuterat i sin studie där han fann att mindre erfarna tenderade till att vara mer regelstyrda. Även Pösö och Forsman (2013) fann att socialsekreterare med erfarenhet i yrket väljer att fokusera mer på det sociala arbetet och mindre på pappersarbetet runtomkring då det upplevs som mindre viktigt. Informanten beskriver detta på följande sätt:

Jag fokuserar inte det jag inte kan eller inte hinner med. Först och främst jobbar jag för klienterna och är de ok och nöjd med ens arbete, då känns det rätt bra. Då är det mindre viktigt att jag har skrivit en övervägande i tid kan jag känna.

- Socialsekreterare D

Glisson och Green (2011) beskriver i sin studie hur kontinuitet i kontakt med socialtjänst har varit avgörande i utkomsten för klienter. En av socialsekreterarna beskriver också det ansvar hen känner för sina klienter och problematiserar att andra kollegor som valt att lämna arbetsplatsen inte tar samma ansvar:

Jag känner ibland att folk tar det ansvaret lite för lätt och bara flyttar på sig. Jag känner att det känns inte riktigt rätt och ändå någonstans ha ett visst ansvar mot sina klienter. Sen är man inte bunden på ett ställe på grund av det men man får ändå, liksom, tänka två gånger

- Socialsekreterare D

Avslutningsvis beskriver en av informanterna känslan av att hen är på rätt plats, både vad gäller klientgruppen och arbetsuppgifterna. Detta kan utifrån Antonovsky (2005) tolkas om att personen i fråga har en hög känsla av sammanhang där dennes situation både är hanterbar, begriplig och meningsfull:

Jag gillar ju arbetsuppgifterna. Jag jobbar ju med barn och det har väl jag alltid varit intresserad av. Det känns som att jag är på rätt ställe.

- Socialsekreterare E

#### 5.4. Hur upplevs stödet från arbetsledningen och dess betydelse i beslutet att stanna kvar?

Under intervjuerna fick informanterna berätta om hur de upplever stödet från ledningen i sitt arbete och hur det stödet kan se ut. Erlandsson et al. (2010) betonade i sin studie vikten av att den enskilde arbetaren har kontroll över sin arbetssituation samt upplever att hen kan klara av sina arbetsuppgifter. Samtliga informanter ansåg att deras kompetens tas tillvara på och vissa informanter angav även löneförhöjning och relevant kompetensutveckling som avgörande skäl för att ha stannat kvar på arbetsplatsen.

Samtliga informanter upplevde att de mer eller mindre själva kunde styra över sitt eget arbete men att de fick stöd från sin chef när de efterfrågade det. Något informanterna genomgående angav som viktigt i relation till sin chef var att inte vara ensamt ansvarig för sina beslut. Informanterna upplevde det som positivt att de fick stöd från sin chef i de situationer där de kände sig osäkra. Flera av informanterna såg det som betydelsefullt att kunna söka stöd hos sin chef för antingen rådgivning eller hjälp att prioritera. Antonovsky (2005) menar att det skapas informella sociala strukturer och sociala relationer på arbetsplatser. Informanterna ger uttryck för en sådan struktur då de vänder sig till enhetschef eller arbetsgruppen för att få stöd. Antonovsky menar vidare att det kan vara av betydelse i fråga om hög arbetsbelastning att vara trygg i att om de egna resurserna inte räcker till så finns det någon annan som hjälper till. Självbestämmande och att vara trygg i sin arbetssituation bidrar även till att den blir förutsägbar.

Exempelvis beskriver en av informanterna uppbackningen på följande sätt, där chefen finns som stöd:

Då är det ju viktigt då att det finns en.. en bra uppbackning från sin chef, då känns det bra, att ha honom i ryggen, tycker jag. Jätteviktigt. Att man inte känner sig lämnad, i det svåra.

- Socialsekreterare A

En annan av informanterna beskriver samma typ av stöd från sin chef - att inte vara ensamt ansvarig i beslut och hur hen går tillväga i de situationer där hen inte hinner med:

Man känner sig aldrig ensam. Jag är inte ensam ansvarig för allt utan, liksom, hinner jag inte och jag skulle berätta det så skulle vi hjälpas åt att fixa det på något sätt.

- Socialsekreterare B

Att arbetsledningen hjälper till med planering beskriver också en annan av informanterna på följande vis:

Och med (enhetschefen) kan man ju då göra någon planering då, att man får hjälp med att gå igenom kalendern och så, vad är det som viktigt just nu, göra en prioritering och det är jättebra tycker jag.

- Socialsekreterare A

Detta kan också ses som att informanten genom att ta hjälp av sin chefs resurser för att prioritera gör sin situation mer hanterbar (Antonovsky, 2005).

I och med att socialsekreterarnas arbete är utformat på ett sätt som gör att de behöver arbeta med flera ärenden parallellt är det en viktig kunskap att kunna prioritera vad som är viktigt i stunden (Yamatani, Engel & Spjeldnes, 2009). En av informanterna beskriver hur hen hanterar en för hög arbetsbelastning genom att be om hjälp med att sortera och prioritera:

Men det som händer, det är att jag får en förståelse för det och det gör mig ganska mycket att jag har tydligt signalerat att nu känner jag att jag hinner inte med på den nivån, liksom att, det börjar bli ett bekymmer för mig. Ok, jag har förstått, kan vi sortera i det, kan jag få till svar då. Då känns det som att jag inte är ensamt ansvarig.

- Socialsekreterare C



Juby och Scannapieco (2007) betonar vikten av en aktiv arbetsledning för att kunna hantera arbetsbelastningen för socialarbetare. Vikten av att avlastas i sitt arbete är också något som Astvik och Melin (2013) talar om för att undvika att hamna i situationer där negativa copingstrategier utvecklas. En av informanterna talade om avlastningen hen upplevde genom att inte ensamt behöva stå för beslut då de fattas först efter en diskussion med kollegor, gruppleddare och arbetsledning:

Ska jag fatta ett beslut så är det inte bara jag som vet om det utan endera är det chefen eller gruppleddaren eller någon annan erfaren som man har bara bollat med. Och det tycker jag är skönt, alla beslut blir inte så bra, det blir omplaceringar och det blir svårt att få till en del saker. Och skulle jag, liksom, ha känt att bara jag haft vetskap om det här så skulle man kanske lätt kunna klandra sig själv och tycka att man inte gör ett bra jobb. Vi diskuterade det innan, det var fler som visste det, så att man avlastas i det.

- Socialsekreterare B

### 5.5. Arbetsgruppens betydelse för valet att stanna kvar på arbetsplatsen

Informanterna fick svara på hur de upplever stödet från sina kollegor och hur det stödet kan se ut samt hur de upplever gemenskapen på arbetsplatsen. Samtliga informanter upplevde sig känna ett stöd från sina kollegor och flera informanter angav stämningen på arbetsplatsen som avgörande för valet att stanna på arbetsplatsen. Genomgående gav informanterna likartade beskrivningar av arbetsplatsen. De beskriver en social struktur (Antonovsky, 2005) där de sociala relationerna präglas av lättsamhet och öppna dörrar samt att det finns utrymme för samtal sinsemellan när det finns ett behov.

En av informanterna beskriver möjligheten till stöd från kollegor på följande vis:

Och den finns även när det är som tyngst, möjlighet, det inte så långt ifrån skratt, att det är ganska lättsam stämning här emellan oss. I stunder när det är jobbigt så behöver man också skratta, för att det ska kännas lite lättare. Så det här utrymme finns också här hos oss tycker jag. Att vi har ungefär samma förhållningssätt.

- Socialsekreterare A

Greenglass (2002) påpekar att för att kunna utveckla positiva copingstrategier behöver det ses utifrån en social kontext. Greenglass menar vidare att förmågan och möjligheten till att mobilisera sociala resurser kan öka effektiviteten i en persons copingstrategier. Ett gemensamt förhållningssätt med en möjlighet att identifiera sig med gruppen gör även att situationen blir begriplig då den görs förutsägbar (Antonovsky, 2005).

En informant beskriver hur gemenskapen på arbetsplatsen har meningsfullhet (Antonovsky, 2005) som grund:

Jag tänker också att vi har en gemenskap som bottnar sig i att vi vill hjälpa människor. Vi har ett intresse för människor, det är ett ganska speciellt arbete. Vi gör ganska annorlunda saker mot för vad en del andra gör på sina jobb. Det skapar också en grund för att kunna känna en gemenskap.

- Socialsekreterare C

Både vikten av meningsfullhet och stöd från kollegor har varit återkommande i tidigare forskning för vikten av att trivas och stanna kvar på sin arbetsplats (Collins, 2005; Tham 2007). Socialsekreterare arbetar inte ensamma och arbetsuppgifterna beskrivs också genomgående av informanterna som bitvis krävande. Att denna informant valt att beskriva både gemenskap och meningsfullhet i samma mening förtydligar vikten av stöd i arbetet.

## 5.6. Sammanfattning av resultat

Socialsekreterarna beskriver sammanfattningsvis att de använder sin egen erfarenhet som ett sätt att hantera utmaningar och svårigheter i arbetet. Samtliga informanter beskriver att de har svårigheter att hinna med sina arbetsuppgifter och angav det egna förhållningssättet som avgörande för att kunna hantera detta. En del av informanterna betonade vikten att separera arbete kontra fritid och andra menade på att inte hinna med arbetsuppgifterna är något de med erfarenhet lärt sig att hantera.

Vad gäller arbetsgruppen och arbetsledningens betydelse för valet att stanna kvar kan det sammanfattningsvis beskrivas som att samtliga socialsekreterare upplever att stöd från sin omgivning, en lättsam stämning på arbetet och att de kan vända sig till sin chef/gruppledare vid svåra beslut som betydelsefullt. En del av informanterna talade om det självständiga i att både planera men också lägga upp sitt arbete själv medan andra betonade vikten av att kunna få hjälp och stöd med planering från ledningen.

## 6. Diskussion

### 6.1. Kapitlets disposition

I det här kapitlet sammanfattas syftet med studien och en diskussion förs utifrån de viktigaste resultaten i den insamlade empirin. En diskussion kring valet av metod görs samt avslutningsvis ett förslag på vidare forskning inom området.

### 6.2. Studiens viktigaste resultat

Syftet med studien var att undersöka och få en förståelse för hur socialsekreterare som arbetar med barn- och ungdomsutredningar hanterar utmaningar i arbetet samt vilka organisatoriska förhållanden på arbetsplatsen som varit betydelsefulla för deras val att stanna kvar på arbetsplatsen.

Ett viktigt resultat i studien är betydelsen informanterna tillskriver sin yrkeserfarenhet då samtliga informanter beskrev sin egen yrkeserfarenhet som en strategi för att kunna hantera arbetsbelastning. Flera av informanterna angav att de under sin tid i yrket lärt sig att hålla en distans till det allvarliga i arbetsuppgifterna och att de lärt sig prioritera vad som är viktigt i stunden. De förklarade att deras yrkeserfarenhet är det som möjliggör och ligger till grund för att de kan hantera sitt arbete. Detta resultat är något som återfinns i tidigare forskning, där exempelvis Pösö och Forsman (2013) tittat på skillnader mellan hur erfarna och oerfarna socialsekreterare hanterar sitt arbete.

Ett annat viktigt resultat från studien är att samtliga informanter beskriver en hög känsla av sammanhang. Tolkningen av resultatet är att en hög känsla av sammanhang är av betydelse för hur en person upplever sin arbetsplats och yrkesroll. Informanterna beskriver hur hanterbarheten stärks genom att det finns egna resurser att tillgå i form av erfarenhet och kunskap, samt sociala resurser i form av stöd från chef och kollegor. Meningsfullheten stärks genom att informanterna upplever att det arbete de gör har en betydelse, både för klienter och för dem själva. Tidigare forskning (Collins, 2015; Pösö & Forsman, 2013) har beskrivit hur socialsekreterare ser på sitt arbete och dess meningsfullhet – något som stämmer överens med vår tolkning och analys.

Eftersom det sociala arbetet i Sverige genomgående är knutet till olika organisationer, framförallt kommunala, är det av vikt att dessa bemannas av kunnig och erfaren personal som trivs med sitt arbete. En hög personalomsättning blir då direkt kontraproduktivt för att utföra ett socialt arbete med hög kvalitet. Glisson och Greens (2011) studie pekar på hur det sociala arbetet och utkomsten för klienterna påverkas negativt om personalen inte stannar kvar på arbetsplatsen. För att stanna kvar krävs därmed att socialsekreterarna både upplever att klimatet på arbetsplatsen är positivt samt att det finns stöd från ledningen och kollegor, vilket exempelvis Tham (2007, 2014) påpekat i tidigare studier. Det finns en risk att personalen annars väljer att kompensera en hög arbetsbelastning genom att använda negativa copingstrategier såsom sjuknärvaro för att bibehålla kvaliteten eller sänka kvaliteten och därmed rättssäkerheten i arbetet för att hinna med (Astvik & Melin, 2012; 2013).

Flera av informanterna upplevde att det behövs flera erfarna kollegor på arbetsplatsen för att öka tryggheten i arbetsgruppen samt som stöd för de nya som kommer. Informanterna uppgav även att brist på stöd som ny i yrket kan vara en orsak till en hög personalomsättning inom socialtjänsten. Vid tidigare studier, däribland den intervjustudie som genomfördes av Tham och Lynch (2014) var yrkeserfarenhet i arbetsgruppen efterfrågat av de socialsekreterare som ingick i studien. Att både erfarna och mindre erfarna socialsekreterare efterfrågar stöd från arbetsgivaren är något som kan vara av vikt för arbetsgivare vid rekryteringar. En av informanterna beskrev hur arbetsgruppens sammansättning förändrats över tid, där det tidigare fanns ett stabilt arbetslag med yrkeserfarna är många som anställs i dagsläget nyutexaminerade samtidigt som personalomsättningen är hög. Då socialsekreterare både i tidigare forskning (Tham, 2007; Astvik & Melin, 2012; Collins, 2015) samt i denna studie beskrivit och betonat vikten av stöd från kollegor och ledningen som viktigt för att stanna kvar på sin arbetsplats bör detta också vara något som arbetsgivare förslagsvis tittar närmare på för att minska den personalomsättning som finns bland socialsekreterare. En genomgående röd tråd hos samtliga informanter är betydelsen av stämningen på arbetet. Högt till tak, stöd från kollegor samt öppna dörrar är något som nämns flera gånger av informanterna. Sammanfattningsvis är ett lättsamt arbetsklimat med stöd från kollegor och stöd från chef det som varit avgörande för informanterna i deras val att stanna kvar på sin arbetsplats.

### 6.3. Metoddiskussion

Som insamlingsmetod för materialet användes kvalitativa semistrukturerade intervjuer, detta efter en diskussion där det andra alternativet var fokusgruppintervjuer. För studien var valet av metod gynnsamt då det innebar att den genomfördes inom de tidsramar som fanns och att det fanns möjlighet till att både samla in och bearbeta det material som varit underlag till studien.

Upplägget och utgångspunkten för de frågor som formulerades gav deltagarna en möjlighet till att fritt beskriva och reflektera över vad som gjort att de valt att stanna kvar på sin arbetsplats. Vid intervjuerna upplevdes det som att informanterna kände att ämnesvalet var en intressant ingångspunkt då de tidigare tagit del av både forskning samt medial rapportering som till största del speglar socialtjänsten och socialsekreteraryrket som negativt och stressladdat.

En brist i studien och upplägget av datainsamlingen som delvis beror på tidsbegränsningen är att det är ett relativt sett litet urval, samt lokaliserat till en enskild kommun. Detta gör att det inte var möjligt att få en bild av huruvida socialsekreterarnas berättelser varierar mellan olika socialkontor. Det begränsade urvalet gör att det inte heller är möjligt att utläsa om det finns några mer generella drag som utmärker en "bra" arbetsplats i förhållande till en mindre bra. Kvale och Brinkmann (2015) diskuterar huruvida en kvalitativ studie går att generalisera och menar på att kunskap är kontextuell samt utgår från både ett historiskt men också socialt perspektiv. I och med att studien endast omfattar sex socialsekreterare i en enskild kommun är det inte möjligt att generalisera resultatet till en vidare kontext. Det resultat som går att se i den här studien får därför ses som exempel på faktorer som kan påverka socialsekreterares val att stanna kvar på sin arbetsplats. Delar av resultatet styrks också i tidigare forskning.

För att öka studiens reliabilitet har transparens varit av vikt med en kritisk diskussion mellan oss författare under arbetets gång. Diskussion har förts kring både materialet i sig men också sättet det kommunicerats på. Förhoppningen är att denna studies resultat ska ge en förståelse för vilka faktorer som varit avgörande i valet att stanna kvar på sin arbetsplats för socialsekreterarna i studien, även om denna studie enbart representerar sex röster i en stor grupp av yrkesverksamma socialsekreterare.

#### 6.4. Förslag på vidare forskning

I analysen av materialet blev det tydligt att yrkeserfarenhet och dess betydelse för att socialsekreterarnas förmåga att hantera stress var centralt för våra informanter. Flera av de tillfrågade uppgav att de tror att en av huvudanledningarna till att nya socialsekreterare väljer att lämna arbetsplatsen är på grund av bristen på stöd i sin nya yrkesroll. Några av informanterna hade själv upplevt detta medan andra beskrev att de kom till arbetsplatsen i ett sammanhang där det fanns fler erfarna att luta sig mot. Tolkningen av detta resultat är att erfarenhet i yrket är av betydelse för hur den enskilde socialsekreteraren upplever och hanterar arbetsbelastning och därför ses det som ett intressant område att studera vidare.

## 7. Referenser

- Andersson, J. (2016) *Sjukt stressigt - arbetsmiljön i välfärden måste förbättras*. Fackförbundet Vision. Från: <http://mb.cision.com/Public/1167/9925635/a1339b6063181fdf.pdf>
- Antonovsky, A. (2005). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och kultur.
- Arbetsmiljöverket. (2004). *Arbetsorsakade besvär 2004*. Stockholm: Arbetsmiljöverket. Från <https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljostatistik-arbetsorsakade-besvar-rapport-2004.pdf>
- Arbetsmiljöverket. (2016). *Arbetsorsakade besvär 2016*. Stockholm: Arbetsmiljöverket. Från <https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/arbetsmiljostatistik-officiell-arbetskadestatistik/arbetsorsakadebesvar-2016/>
- Aronsson, G., Astvik, W., & Gustafsson, K. (2014). Work Conditions, Recovery and Health: A Study among Workers within Pre-School, Home Care and Social Work. *British Journal Of Social Work*, 44(6), 1654-1672.
- Astvik, W., & Melin, M. (2013) Överlevnadsstrategier i socialt arbete: hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa?. (2013). *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 13(4), 61-73.
- Astvik, W., Melin, M. (2012). Coping with the imbalance between job demands and resources: A study of different coping patterns and implications for health and quality in human service work. *Journal of Social Work*, 13(4), 337-360.
- Billinger, K. (2005). Fokusgrupper. (169-178). I S. Larsson, J. Lilja, & K. Mannheimer (red.). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Bradley, G. (2008). The Induction of Newly Appointed Social Workers: Some Implications for Social Work Educators. *Social Work Education*, 27(4), 349-365.
- Collins, S. (2008). Statutory social workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal Of Social Work*, 38(6), 1173-1193.
- Collins, S. (2015). Alternative psychological approaches for social workers and social work students dealing with stress in the UK: sense of coherence, challenge appraisals, self-efficacy and sense of control. *British Journal Of Social Work*, 45(1), 69-85.
- Dagens Nyheter. (2016). *Stor brist på socialsekreterare*. Dagens Nyheter. Hämtad från <http://www.dn.se/nyheter/sverige/stor-brist-pa-erfarna-socialsekreterare/>
- Dahlin-Ivanoff, S. (2015). Fokusgruppsdiskussioner (81-92). I G. Ahrne, & P. Svensson (red). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

- De Panfilis, D., & Zlotnik, J.L. (2008) Retention of front-line staff in child welfare: A systematic review of research. *Children and Youth Services Review*, 30(9), 995- 1008.
- Erlandsson, L., Carlsson, G., Horstmann, V., Gard, G., & Holmstrom, E. (2012). Health factors in the everyday life and work of public sector employees in Sweden. *Work - A Journal Of Prevention Assessment & Rehabilitation*, 42(3), 321-330.
- Försäkringskassan. (2014). *Socialförsäkringsrapport 2014:4 - Sjukfrånvaro i psykiska diagnoser*. Försäkringskassan. Från: [https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/03dcfe19-c989-4f46-a7f5-760d573b8d1f/socialforsakringsrapport\\_2014\\_04.pdf?MOD=AJPERES&CVI=D=](https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/03dcfe19-c989-4f46-a7f5-760d573b8d1f/socialforsakringsrapport_2014_04.pdf?MOD=AJPERES&CVI=D=)
- Gillingham, P. (2011). Decision-making tools and the development of expertise in child protection practitioners: are we 'just breeding workers who are good at ticking boxes'?. *Child & Family Social Work*, 16(4), 412-421.
- Glisson, C., & Green, P. (2011). Organizational climate, services, and outcomes in child welfare systems. *Child Abuse & Neglect*, 35(8), 582-591.
- Greenglass, R., E. (2002). Proactive coping and quality of life management. (37-62). I E. Frykenberg (red.). *Beyond Coping – meeting goals, visions, and challenges*. Oxford University Press.
- Healy, K., & Meagher, G. (2007). Social Workers' Preparation for Child Protection: Revisiting the Question of Specialisation. *Australian Social Work*, 60(3), 321-335.
- Juby, C., & Scannapieco, M. (2007) Characteristics of Workload Management in Public Child Welfare Agencies. *Administration in Social Work*, 31(3), 95-109.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lilja, J. (2005). Samhälls- och beteendevetenskapliga skalor. (289-304). I S. Larsson, J. Lilja, & K. Mannheimer (red.). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- McFadden, P., Campbell, A., & Taylor, B. (2015). Resilience and burnout in child protection social work: individual and organisational themes from a systematic literature review. *British Journal Of Social Work*, 45(5), 1546-1563.
- NOVUS. (2014). *Kartläggning Socialsekreterare*. Akademikerförbundet SSR. Från: <https://akademssr.se/sites/default/files/files/novuspdfsocsek2014.pdf>
- Perlinski, M., Blom, B., & Morén, S. (2012). Different worlds within Swedish personal social services: social worker's views on conditions for client work in different organisational models. *Social Work & Society*, 10(2), 1-18.



- Pösö, T., & Forsman, S. (2013). Messages to Social Work Education: What Makes Social Workers Continue and Cope in Child Welfare?. *Social Work Education*, 32(5), 650-661.
- SKL. (2015). *Rekryteringsläget inom socialtjänsten - barn och unga, samt ekonomiskt bistånd, december 2015*. Sveriges kommuner och landsting. Från: <http://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7585-323-9.pdf?issuusl=ignore>
- Svedberg, L. (2015). *Gruppsykologi. Om grupper, organisationer och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Svenska Dagbladet. (2015). *Akut och allvarlig kris i socialtjänsten*. Svenska Dagbladet. Hämtad från <http://www.svd.se/akut-och-allvarlig-kris-for-socialtjansten>
- SVT Nyheter. (2016a). *Socialsekreterare – brist i nio av tolv kommuner*. SVT Nyheter. Hämtad från <http://www.svt.se/nyheter/lokalt/orebro/socialsekreterare-brist-i-nio-av-tolv-kommuner>
- SVT Nyheter. (2016b). *Stor brist på socialsekreterare*. SVT Nyheter. Hämtad från <http://www.svt.se/nyheter/lokalt/skane/stor-brist-pa-socialsekreterare-3>
- Tham, P. (2007). Why are they leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare. *British Journal of Social Work*, 37(7), 1225-1246.
- Tham, P. (2014) *Prövning och profession- en kunskapsöversikt om arbetsbelastningen i socialtjänsten*. Fackförbundet Vision. Från: <http://mb.cision.com/Public/1167/9576420/b475311a7b514c43.pdf>
- Tham, P. (2016). Mindre erfaren – mer utsatt? Nya och mer erfarna forskningssekreterares beskrivningar av sina arbetsvillkor. *Socionomens forskningssupplement*, 40(6), 20-33.
- Tham, P., & Lynch, D. (2014). Prepared for Practice? Graduating Social Work Students' Reflections on Their Education, Competence and Skills. *Social Work Education*, 33(6), 704-717.
- Tham, P., & Meagher, G. (2009). Working in Human Services: How Do Experiences and Working Conditions in Child Welfare Social Work Compare?. *The British Journal of Social Work*, 39(5). 807-827.
- Trost, J., & Hultåker, O. (2016). *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur.
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk - samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad 2017-05-22 från: [www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf](http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf)
- Yamatani, H., Engel, R., & Spjeldnes, S. (2009). Child Welfare Worker Caseload: What's Just Right?. *Social Work*, 54(4). 361-368.

## 8. Bilagor

### 8.1. Bilaga 1 – Informationsbrev



Akademin för hälsa och arbetsliv  
Avdelningen för socialt arbete

Vill Du delta i en studie om varför socialsekreterare väljer att stanna på sitt arbete?

Syftet med studien är att undersöka varför socialsekreterare väljer att stanna på sitt arbete, trots larm om hög arbetsbelastning och hög personalomsättning. Vi är intresserade av att få kunskap om vilka individuella strategier man använder sig av samt vilken roll organisationen och ledarskapet spelar i varför man valt att stanna kvar.

För studien har vi valt att begränsa oss till att intervjua socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning inom barn- och ungdom och som arbetat minst 3 år på samma arbetsplats.

Studien är ett examensarbete på grundnivå och är en del av Socionomprogrammet vid Högskolan i Gävle. Studien kommer att genomföras med intervjuer under april-maj 2017. Intervjun kommer att beröra din erfarenhet av att hantera din arbetssituation, din yrkesroll och din syn på organisationen och ledarskapet och hur det haft en inverkan på ditt val att stanna kvar på din arbetsplats. Intervjun beräknas ta 45-60 minuter, det är viktigt att intervjun sker i ostörd miljö, på en tid och plats som Du bestämmer. Intervjun kommer att spelas in och skrivas ut i text.

Den information som Du lämnar kommer att behandlas säkert och förvaras inlåst så att ingen obehörig kommer att få ta del av den. Redovisningen av resultatet kommer att ske så att ingen individ kan identifieras. Resultatet kommer att presenteras i form av ett examensarbete med muntlig presentation. När examensarbetet är färdigt och godkänt kommer det att finnas i en databas vid Högskolan i Gävle. Inspelningarna och den utskrivna texten kommer att förstöras när examensarbetet är godkänt. Du kommer ha möjlighet att ta del av examensarbetet genom att få en kopia av arbetet.

Deltagandet är helt frivilligt och Du kan när som helst avbryta din medverkan utan närmare motivering.

Jag/vi frågar härmed om Du vill delta i denna studie. Svar på om Du vill delta tas emot muntligt eller via e-post.

Ansvariga för studien är Fanny Viger och Marcus Haglund samt handledare Pia Tham.

Har Du frågor om studien är Du välkommen att höra av dig till någon av oss.

## 8.2. Bilaga 2 – Intervjuguide

1. Hur länge har du varit yrkesverksam som socionom?
2. Hur länge har du arbetat på din arbetsplats?
3. Hur trivs du på din arbetsplats?
4. Vad är det som gör att du trivs?
5. Upplever du att du hinner med dina arbetsuppgifter?
  - Om ja, kan du beskriva hur du gör för att hinna med?
  - Om nej, kan du beskriva hur du gör för att hantera det?
6. Hur upplever du stödet från kollegor? Kan du beskriva hur det stödet ser ut?
7. Kan du beskriva gemenskapen på arbetsplatsen?
8. Hur upplever du stödet från ledningen? Kan du beskriva hur det stödet ser ut?
9. Hur upplever du att din kompetens tas tillvara på? Kan du ge något exempel?
10. Kan du beskriva dina möjligheter att själv styra över ditt arbete?
11. Hur har personalomsättningen sett ut de senaste åren?
12. Vilka faktorer har varit avgörande för dig i valet att stanna kvar?
13. Om du gavs möjlighet att förändra något i organisationen/arbetsplatsen, vad skulle det vara?