HÖGSKOLAN
I GÄVLE

AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV
Avdelningen för socialt arbete och psykologi

Varför slutar de?

En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser av sin arbetssituation

Ingrid Bergström Nilsson & Josefine Norlin

2015

Publikationstyp: Examensarbete,
Nivå: Grundnivå (kandidatexamen)
Poäng: 15 hp
Huvudområde: Socialt arbete
Program: Socionomprogrammet
Handledare: Pia Tham
Examinator: Inger Linblad

Abstract

Why do they quit? A qualitative study about social workers´ experiences of their work situation.

The aim of this study was to get a deeper understanding through a qualitative perspective about the background to high employee turnover in the unit of child and youth care within social services and also how this could be counteracted. Six semi-structured interviews with people who have chosen to resign from child and youth care within social services were conducted. The results show repetitive descriptions of unsustainable working conditions characterized by low wages, lack of time, lack of feedback and commitment from colleagues, absence of trust to the supervision and burnout. The previous social workers described that they would have needed more colleagues, better communication with the supervisor, a team leader, more tutoring and higher wages to stay in their jobs. Our main conclusions are that there is a big complexity in the background to employee turnover and we consider that a holistic perspective is essential to be able to beat this.

Keywords: Social services, social workers, staff turnover, working condition

Sammanfattning

Syftet med den här studien var att genom ett kvalitativt perspektiv få en djupare förståelse om bakgrunden till hög personalomsättning inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård samt vad som skulle kunna motverka detta. Undersökningen har genomförts med ett kvalitativt tillvägagångsätt i form av sex halvstrukturerade intervjuer med personer som valt att säga upp sig som socialsekreterare inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård. Studien visar återkommande beskrivningar kring en ohållbar arbetssituation utom räddning med låg lön, dåliga arbetsförhållanden med tidsbrist och för lite feedback, brist på engagemang från kollegor, avsaknad av tilltro till arbetsledningen samt utbrändhet. De tidigare socialsekreterarna hade behövt bland annat mer personal, bättre kommunikation med arbetsledningen, en teamledare och mer handledning för att stanna kvar i sin anställning. Våra huvudslutsatser är att det finns en stor komplexitet i bakgrunden till den höga personalomsättningen inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård och att ett helhetsperspektiv är av största vikt för att kunna motverka detta.

Nyckelord: Socialtjänst, socialsekreterare, personalomsättning, arbetssituation

Förord

Vi vill börja med ett stort tack till samtliga informanter för deltagandet i undersökningen. Vi vill även tacka Pia Tham för handledning och engagemang samt stor kunskap inom området.

Vi har genom studien samarbetat och gemensamt utfört arbetets alla delar.

Ingrid Bergström Nilsson och Josefine Norlin

Gävle, maj 2015

Innehållsförteckning

Abstract

Sammanfattning

Förord

1. Inledning 1
   1.1. Bakgrund 1
   1.2. Relevans för socialt arbete 2
   1.3. Problemformulering 2
   1.4. Syfte och frågeställningar 3
   1.5. Centrala begrepp 3
   1.6. Uppsatsens disposition 4

2. Tidigare forskning 4
   2.1. Sammanfattning 5
   2.2. Arbetssituationen 5
   2.3. Orsaker till uppsägning 7
   2.4. Personalförutsättningar 7
   2.5. Att hantera arbetsbelastning och stress 9
   2.6. Brist på erfarenhet 9

3. Teoretiska perspektiv 10
   3.1. KASAM – känsla av sammanhang 10
   3.2. Copingstrategier 11

4. Forskningsmetod 12
   4.1. Forskningsdesign 12
   4.2. Tillvägagångssätt 13
   4.3. Analysverktyg 14
   4.4. Studiens trovärdighet 15
   4.5. Etiska riktlinjer 16
   4.6. Metoddiskussion 16

5. Resultat och analys 18
   5.1. Beskrivning av informanter 18
   5.2. Vad beskriver de tidigare socialsekreterarna som avgörande för sitt beslut att lämna sin anställning? 19
   5.3. Beskriver de tidigare socialsekreterarna några faktorer som kunde ha fått dem att stanna kvar i sitt arbete? 25

6. Diskussion 29
   6.1. Resultatsammanfattning 29
   6.2. Diskussion och slutsatser 30
   6.3. Förslag till vidare forskning 30

Referenser 32

Bilagor 35
   Bilaga 1: Intervjuguide 35

1. Inledning

Idén till detta examensarbete kom till under vår verksamhetsförlagda utbildning, VFU. En av författarna gjorde sin VFU på ett socialkontor drabbat av stor personalbrist och hög arbetsbelastning hos enheten för barn- och ungdomsvård. Personalbristen var ständigt påtaglig både i det praktiska arbetet när tiden inte räckte till klienterna, när kollegor saknades att samråda med samt på fikaraster där ämnet ständigt var på tal. Samtidigt gick det varje vecka under denna period att läsa i media om hur socialkontor över hela Sverige larmade om bristen på barn- och ungdomshandläggare, om långa utredningstider, om stress och utbrändhet i personalgrupper samt hur oerfarna socialsekreterare får ta på sig tunga ärenden utan introduktion och handledning. Debattsidorna vittnade om en kris i socialtjänsten. Där och då föddes vår nyfikenhet för varför socialsekreterare som arbetade med barn och unga valde att sluta sina arbeten och hur deras upplevelse av problematiken ser ut.

1.1. Bakgrund

En trygg uppväxt är en rättighet för alla barn. För att skydda barn mot en ogynnsam utveckling när deras vårdnadshavare inte kan ta ansvar måste samhället ge det stöd och skydd som behövs (Socialstyrelsen, 2014). Sveriges kommuner har ett ansvar för socialtjänsten inom sin kommun och har det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver. När ett barn är i behov av stöd ska socialtjänsten utifrån barnets bästa bedöma vilken form av stöd eller skydd enligt SoL, socialtjänstlagen, som barnet kan behöva. Om ett barn är i behov av vård i ett annat hem än sitt egna och det inte finns samtycke från föräldrar, eller barnet om det är över 15 år, kan vård enligt LVU, lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga, bli aktuellt (Socialstyrelsen, 2015).

Att arbeta med barn och unga som far illa och att arbeta med deras familjer är ett av socialtjänstens svåraste uppdrag vilket sätter stora krav på kompetens hos handläggarna (Socialstyrelsen, 2015). En handläggare ska ha socionomexamen eller annan relevant högskoleexamen på grundnivå och dennes uppgifter är att göra en bedömning om utredning ska inledas, göra en utredning och bedömning av behovet av insatser eller andra åtgärder samt följa upp beslutade insatser (Socialtjänstlagen [SoL], SFS

2001:453, kap. 3, 3 §). I arbetet ingår ofta att fatta svåra beslut om stora ingripanden för barn och deras familjer. Med hänsyn till svårighetsgraden i socialtjänstens arbete med barn och unga är det viktigt med erfarenhet inom området hos de som ska utföra arbetet, och nyexaminerade bör därför få en kvalificerad introduktion och handledning (Socialstyrelsen, 2015). Trots detta visar en studie av Dellgran och Höjer (2005) att det är mycket vanligt att nyexaminerade socionomer söker sig till socialkontor samtidigt som Tham och Lynch (2014) lyfter fram att socialt arbete i praktiken ofta befinner sig långt ifrån nyexaminerade socionomers förväntningar på vägledning och stöd.

1.2. Relevans för socialt arbete

Många socionomer arbetar som socialsekreterare. Enligt en studie av Dellgran och Höjer (2005) är arbete med barn, ungdomar och familjer på socialkontor det absolut största området att arbeta inom som socionom. Av 1000 yrkessamma socionomer visade sig hela 23,2% arbeta inom området när studien genomfördes (Dellgran & Höjer, 2005).

Genom att få en djupare förståelse till hur tidigare socialsekreterare upplevt sin arbetssituation innan de valt att sluta hoppas vi kunna skapa en djupare bild av bakgrunden till personalomsättning inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård samt hur och om det skulle kunna motverkas. Vi ser att både socialarbetare och klienter kan gynnas i framtiden om en djupare förståelse för problemet skapas.

1.3. Problemformulering

”Vi är i fritt fall. Vi är så körda i botten att vi har svårt att skapa någon stabilitet” (SVT Mittnytt, 2015, 25 januari). En barnutredare på socialtjänsten i Sundsvall beskriver sin situation för tv-reportern. 66 socialsekreterare har skrivit på ett protestbrev till politikerna som de överlämnar i Sundsvalls kommunhus då socialnämnden har sammanträde. *”Vi är oroliga för vår arbetssituation och vi är oroliga för alla som behöver oss som inte får den hjälp de behöver och den kvalitet på hjälpen som behövs”,* säger socialsekreterarna i sin vädjan till socialnämnden (SVT Mittnytt, 2015, 25 januari).

I en enkätundersökning som gjordes bland 309 socialsekreterare inom barn och ungdomsvården i Stockholms län år 2007 visade sig 48 procent ha planer på att söka

nytt arbete. Studien visade även på höga arbetskrav, organisatoriska brister och stor personalomsättning (Tham, 2007). Vid en uppföljning av studien visar det sig att arbetsvillkoren försämrats (Tham, 2014, 11 oktober). Ellett, Ellis, Westbrook och Dews (2007) har gjort en studie i Georgia, USA, som beskriver arbetssituationen med bland annat extremt hög arbetsbelastning, för mycket pappersarbete samt dåligt mentorskap inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård. Akademikerförbundet SSR's ordförande Heike Erkers kräver i DN 11 november 2014 kraftfulla åtgärder för att snabbt kunna räta upp situationen. Erkers beskriver hur stora delar av landets socialkontor använder sig av bemanningsföretag, men att det nu även knappt går att hyra in personal. "Det finns helt enkelt inga att få tag på. Ibland får pensionerade socialarbetare gå in periodvis som timanställda, i andra fall får vakanserna stå obesatta" (Erkers, 2014, 11 november).

Ovanstående bilder av arbetssituationen inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård är några få axplock ur massan av alarmerande redogörelser som kommit under de senast gångna åren. Utifrån dessa bilder fann vi det intressant att ta del av röster från de barn- och ungdomshandläggare som valt att lämna sina arbeten och höra deras uppfattning om vad som gjorde att de slutade.

1.4. Syfte och frågeställningar

Syftet är att genom ett kvalitativt perspektiv få en djupare förståelse om bakgrunden till hög personalomsättning inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård samt vad som skulle kunna motverka detta.

Studiens syfte mynnar ut i följande frågeställningar:

- Vad beskriver de tidigare socialsekreterarna som avgörande för sitt beslut att lämna sin anställning?
- Beskriver de tidigare socialsekreterarna några faktorer som kunde ha fått dem att stanna kvar i sitt arbete?

1.5. Centrala begrepp

1.5.1. Socialsekreterare inom barn- och ungdomsvård

Barns vårdnadshavare har det centrala ansvaret att se till att barnet får omvårdnad, trygghet och god fostran. Vårdnadshavare kan ibland behöva stöd i att uppfylla barnets

behov. Samhället har därför ett ansvar att vid behov ge stöd och komplettera vårdnadshavarna genom barnets uppväxt. En socialsekreterare inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård ska ha svensk socionomexamen eller annan relevant utbildning. Arbetet innefattar att bedöma och utreda behov av eventuella insatser samt göra uppföljningar på besluten (Socialstyrelsen, 2015). När vi använder oss av begreppet *barn och unga* i den här undersökningen syftar vi på personer mellan 0-20 år.

1.6. Uppsatsens disposition

Det här examensarbetet är uppdelat i sex huvudkapitel som var för sig innehåller diverse underrubriker. Uppsatsen börjar med en *inledning* som innehåller en beskrivning av hur idén kom till, bakgrund, relevans för socialt arbete samt problemformulering som mynnar ut i studiens syfte och frågeställningar. I inledningen lyfts även centrala begrepp i studien fram. Efter inledningen kommer ett kapitel om *tidigare forskning* som redovisar den tidigare forskning som finns relaterat till ämnet. Kapitlet inleds med en övergripande sammanfattning av forskningen och följs därefter av en mer djupgående redogörelse för de fem teman som är centrala i den tidigare forskning som vi valt att belysa. Kapitel tre innehåller en beskrivning och motivering till de *teoretiska perspektiv* som vi valt att analysera resultatet utifrån. I kapitel fyra redovisas och motiveras studiens *forskningsdesign.* Kapitlet innehåller även en kritisk metoddiskussion och ett resonemang kring uppsatsens trovärdighet samt etiska riktlinjer. Därefter kommer ett kapitel som presenterar undersökningens *resultat och analys*. Uppsatsen avslutas sedan med en sammanfattande *diskussion* där vi presenterar våra slutsatser och förslag till vidare forskning.

2. Tidigare forskning

Det här avsnittet redovisar den tidigare forskning inom ämnet som vi valt att belysa. Vi har delat upp forskningen i fem centrala teman; arbetssituationen, orsaker till uppsägning, personalförutsättningar att hantera arbetsbelastning och stress samt brist på erfarenhet. Avsnittet inleds med en övergripande sammanfattning om forskningen och följs av en mer djupgående redogörelse.

2.1. Sammanfattning av den tidigare forskningen

Vi har funnit det relevant att studera tidigare forskning som berör arbetssituationen i socialtjänsten med huvudfokus på personalomsättningar inom barn- och ungdomsvård. Den tidigare forskningen vittar om att socialsekreterare inom området barn och unga har en tuff arbetssituation med tung arbetsbelastning, mycket stress och få resurser till förfogande (Ellett, Ellis, Westbrook och Dews, 2007). Människor väljer att sluta, inte på grund utav yrket i sig, utan på grund av ett ohållbart läge (Lindquist, 2010). Stress och arbetsbelastning framkommer som avgörande faktorer för att lämna sitt arbete med barn och unga, men även ett bristande stöd och intresse i personalens välbefinnande från arbetsledningen spelar här stor roll (Hussein, Moriarty, Stevens, Sharpe och Manthorpe, 2014; Mor Barak, Nissly och Levin, 2001; Mor Barak, Levin, Nissly & Lane, 2006; Tham, 2007). Med mycket att göra prioriteras det sociala stödet kolleger emellan bort och nyrekryterade får ingen ordentlig introduktion (Lindquist, 2010), vilket inte gör det lättare för nyexaminerade socionomer som inte känner sig rustade för praktiskt arbete efter utbildningen (Tham & Lynch, 2014).

Stressen som socialsekreterarna upplever påverkar deras hälsa. Att hinna återhämta sig mellan stressiga perioder är av betydande roll för hälsan och personal inom socialtjänsten är särskilt drabbade av att inte känna sig återhämtade (Aronsson, Astvik och Gustafsson, 2010). För att hantera den arbetsbelastning och stress som socialsekreterarna är utsatta för tar de till olika copingstrategier som påverkar både hälsa och kvalitet i arbetet, och till slut kan det leda till allvarliga hälsoeffekter eller att socialsekreterarna inte längre kan stå för sitt arbete, och därför blir sjukskrivna eller säger upp sig (Astvik & Melin, 2013).

2.2. Arbetssituationen

I Uppsala län ville man hitta sätt att behålla personal och ge dem bra förutsättningar att utvecklas inom de utredande och uppföljande verksamheterna vid socialtjänstens barn- och ungdomsvård (Lindquist, 2010). Därför gjorde Regionförbundet i Uppsala län och Stiftelsen Allmänna barnhuset en kartläggning av läget av arbetssituationen där socialsekreterare och arbetsledare intervjuades. Socialsekreterarna beskrev sitt yrke som intressant och utvecklande men att det fattas resurser för att ha de rätta förutsättningarna för att kunna göra ett bra arbete. Arbetsbelastningen ansågs vara tung och stressig i den

mening att socialsekreterarna hade mycket att göra och inte hann varken förbereda sig eller hämta andan mellan de tvära kast som arbetsuppgifterna innebar. Dokumentationen framkom som särskilt betungande då den sällan hanns med efter ett möte och därför lades på hög (Lindquist, 2010).

Vid kartläggningen undersöktes hur antalet socialsekreterare är anpassat efter ortens antal barn och unga och resultatet visade att det inte verkade finnas några samband eller någon slags strategi för hur resurserna ska fördelas efter befolkningsantal. Det framkom att bemanningen är bristfällig och att det innebär ett sämre stöd för varandra då var och en fokuserar på sitt för att hinna med arbetsuppgifterna, varpå nyanställda inte har någon att fråga och inte heller får någon bra introduktion. Socialsekreterarna upplevde att kvaliteten i arbetet blev dålig och när de inte längre kunde stå för det arbetet valde de att sluta eller ”försvann” genom att gå in i väggen eller bli sjukskrivna. Det framkom även att socialsekreterarna saknade uppskattning från cheferna och att arbetet var lågt värderat i och med den låga lönesättningen. Kartläggningen utmynnade i ett kvalitetsutvecklingsprogram med indelningar med olika perioder där socialsekreteraren ska erbjudas en bra introduktion, en fördjupningsperiod och en specialiseringsperiod (Lindquist, 2010). När kvalitetsutvecklingsprogrammet senare kom att utvärderas visade det sig att personalomsättningarna hade ökat under projekttiden och att fler socialsekreterare upplevde arbetet som svårt och påfrestande, samt att de utbildningssatsningar som gjorts tog mer tid än vad som gavs utrymme för vilket gjorde att flera hoppade av utbildningarna (Lindquist, 2012).

En kvalitativ studie gjord i Georgia, USA, beskriver en liknande bild av arbetssituationen. Ellett et al. (2007) kunde genom sina fokusgruppintervjuer med 369 professionella inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård konstatera att det rådde en extremt hög arbetsbelastning med mycket övertidsarbete, otillräckligt med resurser för klienterna, för mycket pappersarbete, dåligt mentorskap samt en instabil organisation med ständiga förändringar. De ansträngda förhållandena bidrog till en hög personalomsättning. I studien fann författarna att socialsekreterarna kände sig överansträngda och underbetalda samt föga uppskattade av både organisationen och allmänheten (Ellett et al., 2007).

2.3. Orsaker till uppsägning

Att stress är den största anledningen till att vilja lämna sitt arbete visar en amerikansk studie av Mor Barak, Levin, Nissly och Lane (2006) som beskriver faktorer som påverkar socialsekreterare inom området barn och unga till att vilja säga upp sig från sitt yrke. Genom både enkäter och intervjuer med socialarbetare kunde det konstateras att socialsekreterarnas huvudsakliga oro var att de hade för mycket pappersarbete och därmed inte tillräckligt med tid att ägna sig åt det praktiska arbetet. Förutom stress som största bidragande faktor till att vilja lämna sitt arbete visar studiens resultat att organisationsklimatet där socialsekreterarna arbetade inte var tillräckligt stöttande vilket påverkar medarbetarnas eget välbefinnande, trivsel och intresse i organisationen, vilket i sin tur gör att benägenheten för att lämna arbetet ökar. Redan 2001 kunde Mor Barak, Nissly och Levin i en meta-analys konstatera att stress, utbrändhet och personalomsättningar är en effekt av den höga arbetsbelastningen inom socialtjänsten. Att vara missnöjd med sitt jobb, bli stressad och utbränd och inte få tillräckligt med stöd från chefer och ledning menar dem är en hög riskfaktor för att lämna sitt jobb (Mor Barak et al., 2001).

I en annan amerikansk studie av Gonzalez, Coulborn, Ortega och Tropman (2009) har författarna gjort telefonintervjuer med 69 tidigare socialsekreterare inom barn- och ungdomsvård som sedan analyserades med kvanitativ metod. Studien syftade att undersöka vad som gjorde att de valde att säga upp sig och vad som kunde ha fått dem att stanna kvar. Studien visar att socialarbetarna inte slutar på grund av själva yrket och dess arbetsuppgifter, utan på grund av problem med handledning, klimat på arbetsplatsen samt hög arbetsbelastning och lite resurser. För att socialsekreterarna skulle ha valt att stanna kvar svarade många att klimatet på arbetsplatsen hade behövt förändras samt att arbetsbelastningen hade behövt bli mer hanterbar. Mer resurser för att kunna göra ett bra jobb för barnen och deras familjer var en annan viktig faktor för att de tidigare socialsekreterarna hade kunnat tänka sig att stanna.

2.4. Personalförutsättningar

I en studie av Tham (2007) visar en enkätundersökning gjord på 309 socialsekreterare som arbetar inom barn- och ungdomsvård i Stockholms län att 48 procent ämnade lämna sina jobb, trots att hela 52 procent av de tillfrågade inte hade jobbat på sin

arbetsplats i mer än 2 år. Skillnaden var stor mellan de som ville sluta och de som inte ville sluta gällande huruvida socialsekreterarna upplevde att de fick uppmuntran samt hur klimatet var på arbetsplatsen. De som ville söka sig vidare till andra jobb upplevde att deras närmaste chefer inte gav dem tillräckligt med uppskattning för ett bra utfört arbete. Resultatet visade även på lägre värden gällande organisationen som avslappnad, bekväm samt misstänksam hos de som avsåg att lämna jobbet än hos de som ville stanna kvar. Den största skillnaden mellan de som ville sluta och de som ville stanna var deras syn på organisationens arbete med personalvård. De som ville sluta kände sällan att de blev belönade för ett bra jobb eller att de blev väl omhändertagna samt upplevde att ledningen inte var intresserade av socialsekreterarnas hälsa och välbefinnande. Dessa faktorer var det som visade sig mest vara avgörande för att vilja lämna sitt arbete eller inte. När Tham senare gjorde en uppföljning av studien visade det sig att arbetsvillkoren genomgående hade försämrats med ökade arbetskrav, ett mer akutstyrt arbete, mindre tid för möten med klienterna samt något större upplevelse av hot eller våld i arbetet (Tham, 2014, 11 oktober).

Vidare har Tham och Meagher (2009) gjort en studie som visar på att det ställs mycket höga krav på socialsekreterare jämfört med människor som har andra människobehandlande yrken i offentlig sektor. Gällande arbetsbelastning och komplexitet i arbetsuppgifter samt organisationens låga grad av intresse för personalens välbefinnande var socialsekreterarna, i synnerhet de socialsekreterare som arbetar inom barn och ungdomsvård, särskilt utmärkande i undersökningen. Den tunga arbetsbelastningen och de svåra arbetsuppgifterna indikerar om att socialsekreterare behöver mycket stöd och uppskattning från sin arbetsgivare.

Hussein, Moriarty, Stevens, Sharpe och Manthorpe (2014) har gjort en longitudinell studie av nyexaminerade socionomer i England som fått anställning som socialsekreterare. Syftet var att undersöka hur socialsekreterarna trivdes på sina nuvarande jobb och om de hade för avsikt att lämna sina jobb eller inte. Författarna lyfter att intentioner att lämna arbetet kan motverkas genom att socialsekreterarna får ingå i ett stöttande team och att organisationen ger utrymme för både delaktighet och självständigt arbete. Med en uppmuntrande och stärkande arbetsplats menar författarna att personalens effektivitet kan öka och viljan att stanna kvar blir större.

2.5. Att hantera arbetsbelastning och stress

Aronsson, Astvik och Gustafsson (2010) har i en studie av personal inom förskola, hemtjänst och socialtjänst kunnat se att återhämtning är en viktig faktor gällande hälsa i arbetslivet. Resultatet visar att de som känner att de inte hinner återhämta sig efter ansträngande arbetssituationer löper större risk för ohälsa än de som hinner återhämta sig. Återhämtning kan enligt Aronsson et al. (2010) ske vid en lunchrast, när en kommit hem från jobbet, efter en natts sömn, en helg eller en semesterperiod. Den personal i undersökningen som arbetade inom socialtjänst utmärkte sig stort från personalen från förskola och hemtjänst gällande hur många som svarat att de känner sig ”ej återhämtade”. Hela 43 procent av de som arbetade inom socialtjänst ansåg sig vara ej återhämtade, jämfört med hemtjänstens 15 procent och förskolans 14 procent.

Astvik och Melin (2013) har gjort en studie om copingstrategier som överlevnadsstrategier i socialt arbete. Studien undersöker hur olika copingstrategier påverkar hälsan hos socialsekreterarna samt kvaliteten i arbetet. Det framkommer i studien att på grund av hög arbetsbelastning tar socialsekreterarna till olika copingstrategier, exempelvis att arbeta övertid, som gör att deras hälsa hotas samt att kvaliteten på arbetet försämras när ribban för vad som duger sänks för att hinna med arbetet. Andra strategier som framkommer i studien är *voice*, vilket innebär att socialsekreterarna försöker tala med ledning, media och andra för att berätta om sin tuffa situation och därmed få gehör, samt *exit* som är den slutliga strategin när socialsekreteraren inte längre orkar kompensera för arbetsbelastningen och därför väljer att sluta. Vi kommer att använda Astvik och Melins studie som grund för analysen av vårt resultat varför vi går närmare in på de olika copingstrategierna under rubriken *Teoretiska perspektiv.*

2.6. Brist på erfarenhet

Huruvida en socionomexamen är förberedande för yrkeslivet undersöker Tham och Lynch (2014) i en intervjustudie där de följt en grupp nyexaminerade socionomstudenter. Studiens resultat visar på att nyexaminerade socionomer känner sig oförberedda på de flesta yrken inom socialt arbete. De flesta nyexaminerade socionomerna i undersökningen har endast deras praktik i utbildningen som erfarenhet när de kommer ut på arbetsmarknaden och många förväntade sig att få stöd och

vägledning på deras arbetsplats. Författarna menar dock att socialt arbete i praktiken ofta befinner sig långt ifrån dessa förväntningar. Majoriteten av studenterna i undersökningen hade ingen annan erfarenhet av socialt arbete innan de började sina socionomstudier. Studenterna i undersökningen önskade mer kurser med fokus på professionella färdigheter under utbildningen samt fler eller längre verksamhetsförlagda kurser.

3. Teoretiska perspektiv

Här beskrivs och motiveras de två teoretiska perspektiv vi valt att använda vid analys och tolkning av studiens resultat.

3.1. KASAM – känsla av sammanhang

En teoretisk utgångspunkt som vi använder oss utav i analysen av vårt resultat är Aaron Antonovskys teori om KASAM, känsla av sammanhang. I denna teori har Antonovsky (1991/1987) ett salutogent perspektiv. Ett salutogent perspektiv är ett hälsofrämjande perspektiv där det friska är huvudsaken och istället för att mäta sjukdom mäts hälsa. Antonovsky studerade människor som genomgått stora trauman och klarat sig påfallande bra. Ur intervjuerna kunde Antonovsky urskilja tre tydliga komponenter som dessa människor hade gemensamt, nämligen känslan av *begriplighet*, *hanterbarhet* och *meningsfullhet* som tillsammans utgör komponenterna för känsla av sammanhang. I en jämförelse av de som ansågs ha en hög KASAM och de med en låg KASAM visade sig just tidigare nämnda komponenter vara en stor skiljelinje mellan de olika grupperna (Antonovsky, 1991/1987).

Att känna begriplighet förutsätter att tillvaron känns begriplig, strukturerad och förutsägbar. Hanterbarhet uppnås vid känslan av att de resurser som krävs för att kunna hantera en situation står till ens förfogande. Meningsfullhet handlar om i vilken omfattning en känner att utmaningar i livet är värda att investera energi i (Antonovsky, 1991/1987).

Vi har valt ett salutogent perspektiv till analysen av resultatet för att få en bredare förståelse för socialsekreterarnas situation och hur hög personalomsättning inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård kan motverkas. Kan brist på KASAM ha varit en

bakomliggande orsak till varför de tidigare socialsekreterarna sa upp sig? Kan ett salutogent perspektiv i organisationen motverka personalomsättning? Vi fann KASAM relevant som verktyg för vår analys då komponenterna begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet kan kopplas samman med stressfaktorer och engagemang.

3.2. Copingstrategier

Coping är sätt att hantera stress och påfrestning. När någon upplever att ens egna resurser inte räcker till att uppfylla de krav som ställs kan olika copingstrategier och beteenden användas i strävan att ändå kunna hantera situationen. Dels finns det problemfokuserade strategier som syftar på att lösa de problem som orsakar stress; söka kontroll och information, försöka förändra problem, individer, miljöer eller relationerna emellan dem. Dels finns det känslofokuserade strategier som går ut på att reglera de negativa känslor som orsakas av stress. Detta kan ta sig i uttryck antingen genom närmanden, det vill säga att aktivt vara angelägen, söka information, vara orolig och planera, eller genom passivitet; undantryckande av känslor och undvikande av problemet (Fields & Prinz, 1997).

I tidigare forskning kan vi läsa att copingstrategier förekommer bland socialsekreterare och att de påverkar socialsekreterarnas hälsa samt kvaliteten i deras arbete (Astvik & Melin 2013). I vår studie framkommer att de tidigare socialsekreterana som vi intervjuat har använt sig av olika copingstrategier för att hantera stress och hög arbetsbelastning. I vår analys använder vi oss utav Astvik och Melins (2013) artikel *Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa?* för att få en djupare förståelse för hur de tidigare socialsekreterarna har hanterat sin arbetssituation. Författarna har gjort en studie där de har intervjuat socialsekreterare om stress, strategier, arbetsvillkor, hälsa och kvalitet. Ur analysen kunde författarna identifiera fem huvudstrategier kända från tidigare forskning som socialsekreterarna använde för att hantera obalansen mellan resurser och arbetskrav.

Kompensatoriska strategier vidtar individen för att försöka upprätthålla en god kvalitet i arbetet när tiden inte räcker till. Det kan exempelvis innebära övertidsarbete, sjuknärvaro eller att strunta i raster (Gustafsson, 2008). När kompensatoriska strategier inte längre blir hållbara ur ett hälsoperspektiv tvingas individen sänka ribban för vad

som är ett gott arbete och använda sig av *kravsänkande strategier* (Hockey, 1997). En annan strategi som Astvik och Melin har identifierat bland socialsekreterare är *disengagemang*. När arbetssituationen känns hopplös och utan räddning kan individen känna sig uppgiven och dra sig undan. En hög personalomsättning kan också göra att individen blir relationstrött och inte orkar engagera sig i nya medarbetare eller arbetsgruppen (Kahn, 1990). *Voice-strategier* tas till av både individer och kollektiv för att protestera eller belysa problem uppåt i organisationen. Genom att berätta om en orimlig arbetssituation kan en del press och självanklagelser släppa för individen. *Exit* är den sista och mest radikala strategin som innebär att individen flyr från en otillfredsställande arbetssituation och avslutar sin anställning (Hirschman, 1970).

4. Forskningsmetod

I den här delen redovisas samt motiveras tillvägagångsättet av undersökningen i kronologisk ordning från början till slut. Avsnittet innehåller ett resonemang kring undersökningens trovärdighet samt etiska riktlinjer och avslutas därefter med en kritisk metoddiskussion.

4.1. Forskningsdesign

Studien är genomförd genom ett kvalitativt tillvägagångsätt i form av halvstrukturerade intervjuer. Larsson (2005, s.91) beskriver att *”kvalitativ forskning hänför sig till forskningsstrategier som ger beskrivande kvalitativa data om individens eller aktörens skrivna eller verbala utsagor”.* Vi ansåg att studiens syfte att få en djupare förståelse om bakgrunden till hög personalomsättning inom socialtjänstens barn- och ungdomsenhet bäst kunde uppnås genom att gå på djupet som bara ett kvalitativt tillvägagångssätt öppnar möjligheter till. Vi valde därmed ett kvalitativt tillvägagångssätt då vi eftersökte informationsrika och detaljerade beskrivningar från informanterna för att kunna få en djupare förståelse till hur de tidigare socialsekreterarena har upplevt sin arbetssituation.

Halvstrukturerade intervjuer kan liknas med ett vardagssamtal med syftet att få beskrivningar av intervjupersonernas upplevda livsvärld. En halvstrukturerad intervju utgår inte från ett slutet frågeformulär utan genomförs utifrån en intervjuguide med

fokus på valda teman (Kvale & Brinkmann, 2009). Anledningen till att vi valde halvstrukturerade intervjuer var för att vi för att inte riskera att missa värdefull information utan ge möjlighet till fria beskrivningar av intervjupersonernas upplevelser. Detta ansåg vi lämpa sig bäst genom halvstrukturerade intervjuer som ger möjlighet till att vara öppna för en konversation med fokus på relevanta teman istället för att utgå ifrån ett styrt frågeformulär.

4.2. Tillvägagångssätt

4.2.1. Urval för litteratur

När vi sökte tidigare forskning inom området använde vi oss av databaserna Discovery, SwePub och SocINDEX. Sökorden som vi använde var "social work", "child welfare", "child welfare social workers", "working conditions", "health" och "intention to leave". Vi har även hittat artiklar och författare genom att ha läst vissa artiklar som refererar till andra.

4.2.2. Urval för intervjuer

Vid kvalitativa studier är det av största vikt att utgå ifrån sitt syfte när det är dags att göra urval (Patton, 2002). För att kunna uppnå syftet och svara på frågeställningarna i den här undersökningen behövde vi hitta intervjupersoner som har arbetat inom socialtjänstens område barn och unga och valt att säga upp sig, oavsett anledning. Anledningarna till att vi valde att avgränsa till människor som valt att lämna sin anställning var dels för att det var unikt i jämförelse med tidigare studier och dels för att vi ansåg att det kunde vara mest informationsrikt i förhållande till vårt syfte.

För att få tag på en grupp människor med den erfarenheten använde vi oss av snöbollsurval. Snöbollsurval är en urvalsstrategi som går ut på att en ställer frågan om någon vet någon som vet mycket om det specifika området. Genom att fråga ett antal personer som i sin tur frågar ett antal personer växer antalet lämpliga informanter likt en snöbollseffekt (Patton, 2002). Med andra ord sökte vi informanter genom att fråga runt och söka i vårt nätverk efter personer som passade vårt urval eller som kände någon som skulle kunna passa. Strategin fungerade bra och vi fick på ett snabbt och smidigt sätt tag på passande informanter som ville vara med i undersökningen.

Vi valde medvetet att inte fokusera på ort utan att försöka välja personer från utspridda socialkontor vilket vi beskriver mer under avsnittet kring etiska riktlinjer. Två av informanterna har arbetat på samma ort och kontor men annars har informanterna arbetat på olika orter i Sverige.

4.2.3. Genomförandet

Vi har genomfört sex enskilda intervjuer. Intervjuerna tog mellan 20 minuter till 1 timme. Anledningen till att tiden varierade så pass mycket var helt enkelt för att vissa av informanterna hade mer att berätta och dela med sig av vilket vi ville ge utrymme till för att inte riskera att missa värdefull information. Två av intervjuerna genomfördes på informanternas arbetsplats, två i grupprum på bibliotek samt två genom telefon då det inte fanns möjlighet till att träffas. Under alla intervjuer har båda författarna deltagit. Vi delade upp så att vi tog huvudansvaret för tre intervjuer var medan den andra av oss fokuserade mer på att föra anteckningar men var ändå uppmärksam och hjälpte till att ställa lämpliga följdfrågor. Intervjuerna har spelats in, transkriberats från muntligt till skriftligt och därefter tolkats och analyserats gemensamt av författarna. Resultatet analyserades och kopplades till de teoretiska perspektiv vi redovisat i avsnittet teoretiska perspektiv samt med den tidigare forskning vi valt att belysa.

4.3. Analysverktyg

I våra intervjuer har vi tillämpat en fenomenologisk ansats. Fenomenologisk ansats innebär att söka meningen i personers upplevda erfarenheter av ett visst fenomen med syftet av att få en djupare förståelse till människornas upplevelser. Det bästa sättet att tillämpa fenomenologisk ansats är att fråga personerna i fråga som upplevt fenomenet (Patton, 2002). I det här fallet handlar det alltså om hur personerna; de tidigare socialsekreterarna har upplevt fenomenet; arbetssituationen. Vi har under intervjuerna frågat informanterna om relevanta teman som fått dem att beskriva sina upplevelser vilket har gett oss en bredare förståelse av deras situation.

Vi har använt oss av ett hermeneutiskt tolkningssätt i analysen av våra intervjuer. Ett hermeneutiskt tolkningssätt innebär att söka förståelse genom att tolka texter (Kvale & Brinkmann, 2009). Detta har vi genomfört genom att tolka intervjuerna som transkriberats från muntligt till skriftligt. Olsson och Sörensen (2011, s. 163) beskriver

att *”meningsfullheten växer fram ur relationer mellan delar och helhet i personers livserfarenheter”*. I hermeneutisk metod används den så kallade hermeneutiska cirkeln som innebär att tolkning görs på enskilda delar och dess relation till helheten (Larsson, 2005).

4.4. Studiens trovärdighet

4.4.1. Validitet

Validitet innebär att forskaren verkligen mäter det som är planerat att mäta (Kvale & Brinkmann, 2009). Både validitet och reliabilitet i kvalitativ forskning är därmed mycket beroende av undersökarens förmågor. Det viktigaste är att få ut så informationsrika beskrivningar som möjligt av intervjupersonerna vilket medför en del krav på undersökaren (Larsson, 2005). För att kunna säkerställa validiteten av den här undersökningen och se till att mäta det vi ville mäta var det av stor vikt att vi fick tag på ett urval som passade kriterierna vi hade bestämt utifrån studiens syfte. Därefter strukturerade vi noggrant upp en intervjuguide med tydliga och detaljerade frågor för att underlätta för intervjupersonerna att ge en så tydlig bild som möjligt av sin situation. När vi skapade intervjuguiden valde vi omsorgsfullt ut teman som behövde beröras för att svara på våra frågeställningar och därmed uppnå undersökningens syfte.

4.4.2. Reliabilitet

Reliabilitet relaterar till hur trovärdigt forskningsresultatet är (Kvale & Brinkmann, 2009). För att säkerställa reliabiliteten i studien valde vi att avgränsa urvalet till informanter som inte längre arbetar som socialsekreterare med barn- och ungdomsutredningar utan har valt att säga upp sig. Det är av stor vikt att informanterna kan ge ärliga och uppriktiga svar. Därför hade vi en tanke om att personer som fortfarande arbetar inom området kanske inte vill vara helt öppna om hur de känner inför sitt yrke på grund av att de exempelvis kan vara rädda att förlora jobbet. Även om informanterna är anonyma i största möjliga mån tror vi ändå att reliabiliteten av resultatet skulle vara sämre om vi valt att intervjua personer som fortfarande arbetar som socialsekreterare. Detta är också en av anledningarna till att vi inte valde att fokusera på en specifik ort utan vände oss till människor som har sagt upp sig från utspridda kontor i landet. Vi tror att reliabiliteten i undersökningen förstärktes genom att

vi gjorde vad vi kunde för att informanterna skulle kände sig så anonyma som möjligt och därmed förhoppningsvis vågade vara mer ärliga och öppna. Intervjuguiden vi utgick ifrån under intervjuerna var utformad med öppna frågor då ledande frågor gör att reliabiliteten av forskningsresultatet försämras (Kvale & Brinkmann, 2009).

4.5. Etiska riktlinjer

Vi har lagt stor vikt vid forskningsetiska principer. Vetenskapsrådet har lyft fram fyra huvudkrav för forskningsetik som vi försökt förhålla oss efter; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Informationskravet innebär att informanterna ska informeras om forskningens syfte, vad deras uppgift är och under vilka villkor de deltar samt att deltagandet är frivilligt och kan avbrytas när som helst utan att de behöver förklara varför. Samtyckeskravet innebär att deltagarna själva bestämmer huruvida de vill medverka i undersökningen eller inte. Konfidentialitetskravet uppfylls genom att forskarna ser till att informanternas identiteter i största möjliga mån förblir anonyma och nyttjandekravet innebär att informationen som informanterna ger endast kommer att användas i forskningen (Vetenskapsrådet, u.å.).

Innan intervjuerna har vi gett informanterna information om studiens syfte och att deras deltagande är frivilligt och när som helst kan avbrytas utan att de behöver ange varför. Informanterna vars deltagande har skett via telefon har fått muntlig information medan resterande fått det skriftligt. Därefter har samtliga informanter fått ge ett samtycke till informationen och deltagandet. Vi har tillämpat konfidentialitet i den mening att vi avidentifierat informanterna och gjort vad vi kan för att de är och förblir anonyma. Alla informanters namn är figurerade och inga delar som vi ansåg kunde vara för avslöjande av identitet har redovisats eller är omgjorda på ett sett som inte ska leda fram till informanterna. Vi har även gjort ett medvetet val att intervjua personer från spridda kontor i landet på grund av att vi tänkte att det hade varit lättare att identifiera informanterna om många hade arbetat på samma kontor.

4.6. Metoddiskussion

När vi gjorde urvalet till intervjuerna valde vi att avgränsa till att hitta personer som valt att säga upp sig som socialsekreterare. Detta gjorde vi med tanken att de som

fortfarande arbetar inom området kanske inte vågar vara lika ärliga och öppna om arbetssituationen som de personer som valt att sluta på grund av att de är rädda om sitt jobb. Vi hade förförståelsen att arbetssituationen för socialsekreterare är väldigt tuff och om det nu visade sig vara så ville vi att informanterna skulle våga vara ärliga och berätta om sin upplevelse. Det bör ändå tas hänsyn till att även personer som valt att sluta kan komma att vara rädda om sitt rykte som socionom. För att motverka detta är det av största vikt att informanterna tillförsäkras anonymitet vilket vi försökt se till i största möjliga mån. För att vara kritisk kan det dock vara viktigt att vända på situationen och ställa sig frågan om det kan vara så att personer som valt att sluta är extra negativa istället?

Eftersom vi utgår ifrån de tidigare socialsekreterarnas retrospektiva perspektiv, alltså en tillbakablick, bör några för och nackdelar kring detta nämnas. Människans minne kan ibland ge missvisande bilder då viss information sållas bort av olika anledningar (Weiten, 2010). Skulle det kanske kunna vara så att de tidigare socialsekreterarna ger en missvisande bild av sin upplevelse av arbetssituationen på grund av att de undermedvetet lägger fokus på de negativa delarna för att känna att de tagit rätt beslut i att säga upp sig? Samtidigt är vår uppfattning att det kan vara svårt att känna efter när man är mitt i en situation och att det därför kan vara bra att komma ifrån och få lite avstånd från situationen för att kunna ge utrymme för sina faktiska känslor och åsikter.

Vår förförståelse var att personalomsättningen inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård är väldigt hög och att det ofta beror på arbetsförhållandena och inte arbetsuppgifterna. Däremot hade vi ingen förförståelse till vad som är orsakerna till problemet med den höga omsättningen vilket vi anser är en styrka i trovärdigheten av studien då vi varit helt öppna och inte styrt resultatet mot en viss riktning, varken medvetet eller undermedvetet.

Tiden för intervjuerna varierade väldigt mycket och den som gick snabbast tog endast 20 minuter. Den intervjun skedde per telefon och det kan hända att vi hade fått annorlunda eller mer utförliga svar om intervjun istället hade skett vid ett möte. Detta är bra att tas med i beräkningen av studiens reliabilitet och frågan om hur trovärdigt resultatet är. En annan faktor som bör nämnas angående reliabiliteten är att det här är ett

examensarbete vilket innebär att författarna inte har någon större erfarenhet sedan innan av att genomföra en intervju eller att överhuvudtaget göra en undersökning. Efter att ha lyssnat igenom våra inspelade intervjuer har vi ibland reflekterat över att vi borde ha ställt fler följdfrågor eller bett informanten att utveckla sina svar. Hade resultatet därmed kunnat se annorlunda ut om vi hade haft mer erfarenhet och därmed exempelvis större förmåga att ställa lämpliga följdfrågor?

5. Resultat och analys

Det här avsnittet redovisar de resultat som kommit fram under studien. Avsnittet inleds med en beskrivning av informanterna. Resultat och analys är uppdelat i två huvudteman; studiens frågeställningar och därefter underteman utifrån centrala delar av resultatet.

5.1. Beskrivning av informanter

Samtliga informanter har socionomexamen, har tidigare arbetat som socialsekreterare inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård och har valt att säga upp sig från sin anställning. Alla informanters namn är fingerade.

Anna tog examen 2011 och arbetade inom socialtjänst till och med 2014 då hon arbetat med barnutredningar i ett år. Anna jobbar idag som skolkurator.

Berit tog examen 2008 men började arbeta inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård redan 2006 och fortsatte med det yrket i 6 år fram till 2012. Idag arbetar Berit inom ett privat företag som konsulent gentemot familjehemsvård.

Carin tog sin examen 2008 och arbetade då som socialsekreterare med barn- och ungdomsutredningar till 2014. Carin arbetar idag på en mottagningsgrupp inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg.

Denise började arbeta som socialsekreterare med barnutredningar drygt ett halvår efter sin examen 2013. Ett år senare slutade Denise som socialsekreterare och jobbar idag som familjebehandlare.

Eva arbetade i ett och ett halvt år som socialsekreterare med barn- och ungdomsutredningar direkt efter sin examen som hon tog 2011. 2012 började Eva arbeta som skolkurator vilket hon gör än idag.

Frida började arbeta som socialsekreterare efter sin examen 2013. Där arbetade hon i närmare två år med barnutredningar. Idag arbetar Frida som teamledare inom samma område.

5.2. Vad beskriver de tidigare socialsekreterarna som avgörande för sitt beslut att lämna sin anställning?

Under intervjuerna framkom flera olika anledningar till vad som avgjorde beslutet att informanterna valde att säga upp sig. Lönen, brist på engagemang i arbetsgruppen, avsaknad av tilltro till ledningen, utbrändhet samt dåliga arbetsförhållandena i det stora hela är några av de anledningar som nämns.

> ”Man har ju så dåliga förutsättningar och så lite feedback. Man hinner ju aldrig ens planera inför ett möte utan man vet knappt vilka man ska träffa” (Berit).

Även fast de avgörande faktorerna skiljer sig mellan informanterna förmedlar de tidigare socialsekreterarna ändå en samstämmig bild av hur de upplevde arbetssituationen innan de valde att säga upp sig från sin anställning inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård. Genomgående uttrycks arbetssituationen som ohållbar med mycket hög arbetsbelastning och stressnivå samt brist på personal. Flera av informanterna beskriver arbetssituationen som utom räddning i den meningen att inga resurser tillfördes och ingen personal rekryterades.

> ”Dels så var det ju en ohållbar arbetssituation, hög arbetsbelastning, det fanns inga nya handläggare på intåg så långt som vi kunde se. Jag kunde inte stå för det jobbet och jag såg ingen lösning på det” (Frida).

> ”Det är en ohållbar situation som jag inte såg någon räddning för hur mycket förändringar som än gjordes. Med den ledningen som var då så såg jag inte någon räddning för mig och mina kollegor. Även fast det sas hela tiden ”det kommer bli bättre”. Men jag såg ju inströmningen på ärenden och jag såg ju hur vi alla satt kvar

> långt efter stängning och jag såg ingen räddning på att det skulle bli lindrigare" (Denise).

De tidigare socialsekreterarnas beskrivningar av arbetssituationen stämmer överens med studien av Mor Barak et al. (2006) vars resultat visade att stress var den största anledningen till att intervjupersonerna var missnöjda med sitt arbete. Astvik och Melin (2013) beskriver exit som den slutgiltiga strategin som tillämpas när andra copingstrategier inte leder till någon förbättring. Genom att informanterna i vår studie upplevt arbetssituationen som bortom räddning innan de valt att säga upp sig kan det tolkas som att de har tillämpat copingstrategin exit. Utifrån informanternas beskrivningar om en ohållbar situation kan vi tillämpa teorin om KASAM och tolka det som att de tidigare socialsekreterarna har haft en brist på känsla av sammanhang innan de valt att sluta då komponenten hanterbarhet inte kunnat uppfyllas. Enligt Antonovsky (1991/1987) är hanterbarhet en känsla av att saker och ting kommer att ordna sig samt en tillit till att det finns resurser till förfogande för att kunna möta de krav som ställs.

5.2.1. Arbetsbelastning och stress

Samtliga informanter vittnar om en periodvis mycket hög arbetsbelastning. På frågan hur arbetsbelastningen upplevdes gavs bland annat följande beskrivningar:

> ”Det var otroligt. Alltså jag höll på att jobba ihjäl mig kan man säga” (Carin).

> ”Ja, skit! Jag blev ju utbränd. Jag var hemma och var sjukskriven. Innan jag blev sjukskriven så gick jag till chefen och sa att ’det här är inte rimligt, det går inte, jag hinner inte, det finns ingen möjlighet i hela världen att jag klarar det här’” (Denise).

Flera av de tidigare socialsekreterarna berättar att övertidsarbete var vanligt förekommande vilket upplevdes som tungt.

> ”Det har inte varit så naturligt att gå hem klockan fem. Det var mer regel än undantag att sitta över. Visst, du kan ju gå hem men det är ingen som gör jobbet åt dig” (Carin).

Det framkom i intervjuerna att perioder med hög arbetsbelastningen kunde drabba det kollegiala samspelet. Tidsbristen gav inget utrymme för att diskutera ärenden eller för att få stöd och råd från varandra.

> ”Då stängdes dörrarna och upptaget-skyltarna kom upp. Och det är svårt om man behöver bolla med någon” (Denise).

> ”Man är så belastad själv så att man kanske inte hjälper varandra på samma sätt för att man upplever en egen stress. Så kan jag uppleva att det lätt kan bli när många handläggare sitter och är stressade och har upp över öronen med jobb” (Frida).

Informanterna beskriver hur arbetsbelastningen och stressnivån kunde drabba arbetsprestationen och därmed klienterna.

> ”Ett mindre bra jobb till exempel var en anmälan som hade kommit in som vi hade gjort en förhandsbedömning men så vart den inte av helt enkelt för att det fanns inte tid till att göra den så, så den vart ju liksom… Ja, man ska egentligen inte säga det men det vart ju ett klick i datorn och bara skrev ner det man hade försökt att göra” (Eva).

Även socialsekreterarna blev drabbade och för flera informanter har stressen lett till både sjukskrivningar och hälsoproblem.

> ”I stort sett alla som jobbar som socialsekreterare har någon slags stressåkomma. Och jag tänker att det är lätt att tänka att ’Gud, jag pallar inte trycket’ men… Vad är det för tryck att palla då? Jag vet inte, det är en inre konflikt som varit inom mig sen dess. Vem tackar mig om 10 år? Vem tackar mig imorgon?” (Denise).

Alla informanter har nu nya jobb och på frågan om upplevda skillnader mellan arbetena nämner majoriteten av informanterna att stressnivån är betydligt lägre idag. En av informanterna som idag arbetar som konsult gentemot familjehemsvård beskrev:

> ”Den främsta skillnaden måste man ju säga är stressen, det är ju absolut nummer ett helt klart. Det går inte ens att jämföra på något sätt. Alltså, det är ju en vardagslunk i jämförelse” (Berit).

Utifrån informanternas beskrivningar av hög arbetsbelastning och mycket stress kan vi tolka det som att informanterna har tillämpat olika copingstrategier vilket stämmer överens med studien av Astvik och Melin (2013). Författarna beskriver begreppet *good enough* som en kravsänkande strategi som sker när socialsekreteraren tvingas välja

mellan sin egen hälsa och arbetskvalitén. I intervjuerna framkom det att ett sämre arbete ibland utförts på grund av tidsbrist. Detta ser vi som ett tydligt exempel på en kravsänkande strategi; att sänka ribban för vad som är tillräckligt för arbetet.

De tidigare socialsekreterarna beskriver hur de på grund av den höga arbetsbelastningen stängt dörren om sig för att endast sköta sitt eget arbete vilket medfört att diskussioner och stöd kollegor emellan uteblivit. Detta kan vi tolka som en undandragande strategi. Undandragande strategier kan tillämpas när arbetsbelastningen hindrar det kollegiala samspelet (Astvik & Melin, 2013).

För att kunna hantera stressiga perioder är det vanligt förekommande att tillämpa kompensatoriska strategier som exempelvis sjuknärvaro, att jobba övertid eller att hoppa över raster. Att använda kompensatoriska strategier under en längre period resulterar ofta i stressrelaterade symptom (Astvik & Melin, 2013). Vi kan se att informanterna har använt sig av kompensatoriska strategier genom att de beskriver att det var mer regel än undantag att arbeta övertid. Flera av informanterna har blivit sjukskrivna eller upplevt stressymptom vilket vi kan tolka som en effekt av de kompensatoriska strategierna.

I teorin om KASAM ingår komponenten meningsfullhet som visar i vilken grad det är värt att investera energi och känslomässigt engagemang i utmaningar och problem. Vid hög grad av meningsfullhet har människor en förmåga att klara svåra situationer genom att hitta meningen med utmaningen (Antonovsky, 1991/1987). Vi tolkar det som att de tidigare socialsekreterarna upplevde brist på meningsfullhet utifrån deras berättelser om hur de kände att det inte längre var värt den stress som arbetet innebar.

5.2.2. Personalvård och arbetsledning

Informanterna fick svara på hur de upplevde arbetsledning samt personalvård i form av stöd, utbildning och feedback. De flesta informanterna är positiva till utbudet av utbildningar som erbjudits under tiden de arbetat. Dock beskriver många att det kunde upplevas som ett stressmoment då det inte fanns tid att avsätta från sina arbetsuppgifter för att gå på utbildning.

> ”Sitter man helt överhopad med arbete så är det ju klart att det inte känns jätteroligt att gå iväg på en föreläsning en eftermiddag eller en förmiddag bara för att chefen säger att man måste gå på den” (Berit).

Informanterna har olika erfarenheter av ledarskap och chefer men deras berättelser utgör en samstämmig bild om vad som är ett gott respektive ett dåligt ledarskap. I berättelser om dåligt ledarskap framhävs bristen på kommunikation och information, ett svagt intresse för socialsekreterarnas välmående och hälsa, sällan förekommande tecken på uppskattning samt inget visat gehör för socialsekreterarnas delaktighet och synpunkter.

> ”Jag sa till min chef att det här inte funkar. Jag gick ner i tid och jobbade bara 80 %. Men han sa i princip ”Ja, det är din upplevelse, jag kan inte göra så mycket åt det”. Så det slutade ju med att jag blev sjukskriven” (Eva).

> ”Jag har fått höra att jag måste jobba med min stresshantering, men om organisationen inte kan ordna så att vi har en dräglig arbetsmiljö så finns det ingen anledning att bara jobba med min stress. Jag kan jobba med mindfulness i hela mitt liv, jag skulle i alla fall inte orka det där” (Denise).

> ”Så är det att jobba på kommunen liksom; man sliter arslet av sig och så har de inte ens råd att lägga en hälsoundersökning på en” (Berit).

Positiva berättelser om ledarskap visar på de negativa berättelsernas motbild. Transparens, stöd och omtanke, dialog samt ett öppet sinne för socialsekreterarnas åsikter och inflytande beskriver informanternas upplevelser av bra chefer. Känslan av att vara utbytbar eller viktig är här en stor skiljelinje.

> ”Det är inte hemligt vad cheferna pratar om, de skickar ut protokoll på vad de har pratat om på sina möten. Det är liksom mer transparent; man får veta. De tycker att det är viktigt att höra vad personalen tycker så att vi kan vara med och påverka” (Carin).

Tham (2007) har funnit ett samband mellan personer som ville sluta arbeta som socialsekreterare och upplevd grad av uppskattning samt hur klimatet på arbetsplatsen var. Personer som ville söka sig vidare till andra jobb upplevde inte att de fick det stöd och den feedback de behövde. Vi kan relatera detta till vår studie då beskrivningar kring dåligt ledarskap innefattar brist på uppskattning.

Att prioritera bort utbildningar på grund av tidsbrist tolkar vi som både en kravsänkande strategi och en kompensatorisk strategi (Astvik & Melin, 2013). Genom att prioritera bort att höja sin kompetens anser vi att ambitionen för att göra ett bra arbete sänks. Vi ser det även som ett sätt att kompensera för en hög arbetsbelastning för att hinna göra ett bra arbete. Frågan är om dessa strategier i det långa loppet leder till motsatt effekt? Ny kunskap och kompetens genom utbildningar är i vår mening ett sätt att hålla sig uppdaterad och hänga med i utvecklingen för vad som krävs för att utföra ett bra arbete.

Astvik och Melin (2013) beskriver att voice-strategier tillämpas som skydd mot stress och för att bibehålla den professionella integriteten. Detta kan ske genom att signalera uppåt i organisationen om otillfredsställande förhållanden (Astvik & Melin, 2013). Det framkommer i intervjuerna att flera informanter har blivit nonchalerade när de meddelat sina chefer att arbetsbelastningen varit övermäktig. Antonovsky (1991/1987) menar att känslan av delaktighet är viktig för att kunna känna meningsfullhet och hanterbarhet. Genom att ha inflytande över sin situation ökar viljan att investera energi. Utifrån informanternas berättelser ser vi att chefernas avvisande av socialsekreterarnas upplevelser har genererat en känsla av uppgivenhet och besvikelse. Genom ett salutogent perspektiv tolkar vi det som att chefernas avvisanden har lett till brist på känsla av sammanhang hos socialsekreterarna. Vi tror att detta kan ha varit en bidragande faktor till att de berörda socialsekreterarna slutligen valde att säga upp sig.

Förutsägbarhet i arbetssituationen är enligt Antonovsky (1991/1987) en av flera viktiga komponenter för graden av KASAM. Författaren beskriver att *”’förutsägbarhet’ syftar på i vilken utsträckning arbetssituationen tillåter och befrämjar en tydlig bild av hela arbetssituationen och en plats i den, samt skapar tilltro till arbetstryggheten”* (Antonovsky, 1991/1987, s. 147). Utifrån informanternas beskrivningar av en bra arbetsledning ser vi hur kommunikation och information är av stor vikt för socialsekreterarnas känsla av förutsägbarhet och därmed graden av KASAM.

5.3. Beskriver de tidigare socialsekreterarna några faktorer som kunde ha fått dem att stanna kvar i sitt arbete?

Informanterna hade olika svar på vad som hade kunnat få dem att stanna och inte säga upp sig. Svaren som framkom var mer uppskattning samt bättre information och kommunikation från ledningen, en teamledare och mer handledning. Flera av informanterna nämner att mer personal hade varit en förutsättning för dem att stanna.

> ”Vi hade ju behövt mer folk så att det fanns tillräckligt många gubbar per utredningar så att inströmningen av ärenden inte störde så mycket. Vi hade behövt handledning, mer tid för varandra och att bli sedd och hörd och uppmuntrad” (Denise).

> ”Jag hade behövt veta att det var en teamledare på intåg, att vi skulle få handledning och att det skulle komma handläggare på plats inom en mycket snar framtid” (Frida).

En av informanterna menar att betydligt högre lön hade kunnat få henne att stanna kvar som socialsekreterare. Hon anser att lönen för socialsekreterare idag inte är rimlig i förhållande till den avancerade nivån på arbete som utförs.

> ”Bara jag får ordentligt med lön för det skitjobb jag gör så kan jag absolut göra det. Jag är en sån person som vill ha cred i form av lön” (Berit).

En annan informant beskrev att hon hade velat se mer engagemang bland sina kolleger för att inte säga upp sig. Hon menar att det saknades en vilja att kämpa för klienterna och att det kunde leda till en nedlåtande ton och ett negativt klimat.

> ”Jag blir så sjukt allergisk mot raljerandet, det kunde vara i fikarummet till exempel, och då hade det behövts att chefer hade klivit in och sagt att ’så här ska det inte låta i vårt fikarum’” (Anna).

Utifrån de tidigare socialsekreterarnas beskrivningar kring hur de hade behövt veta att arbetssituationen var på väg att räddas kan vi dra paralleller till det vi tidigare nämnt kring vikten av förutsägbarhet i arbetet för att i sin tur stärka graden av KASAM (Antonovsky, 1991/1987). För att de tidigare socialsekreterarna skulle stanna kvar i sin

anställning tolkar vi det som att de hade behövt känna förutsägbarhet i den meningen att de behövde få veta att saker och ting skulle ordna sig. Återigen ser vi vikten av kommunikation från ledningen för att stärka socialsekreterarnas känsla av förutsägbarhet.

Utifrån ett salutogent perspektiv är komponenten meningsfullhet väldigt viktig och avgörande för upplevelsen av arbetsglädje. Om det råder ett positivt klimat på arbetet blir det roligare att gå dit och det leder till ett större intresse för arbetsuppgifterna. Ett positivt klimat kan innebära exempelvis uppskattning och respekt (Hanson, 2010). Utifrån detta gör vi tolkningen att bristen på uppskattning i form av exempelvis lön, som en av informanterna uttryckte, kan leda till det raljerande och negativa klimat som en annan informant beskrev. Samtidigt beskriver Astvik och Melin (2013) att disengagemang är en överlevnadsstrategi som tillämpas på grund av missnöje, uppgivenhet och frustration över arbetsförhållanden. Strategin innebär att det till sist känns meningslöst att engagera sig när situationen inte tas på allvar (Astvik & Melin, 2013). Vi kan tolka beskrivningen om dåligt engagemang från kollegor som en överlevnadsstrategi för att hantera uppgivenhet men som också leder till en annan form av missnöje.

5.3.1. Eftersökta förändringar på strukturell nivå

För att socialsekreterarnas arbetssituation ska kunna förbättras och för att de ska ha förutsättningar till att utföra ett bra arbete ser informanterna även flera faktorer som skulle behöva förändras på en strukturell nivå. Många informanter menar att mer resurser behöver tillföras, både för personalen i form av lön samt för klienterna i form av möjligheter till hållbara insatser. Flera belyser att samhället ständigt förändras och att det är av vikt att politiken hänger med i utvecklingen.

> ”Jag skulle vilja att det fanns pengar till att hålla insatser uppe längre. Det ska ju inte vara så att det bokstavligen är på liv och död för att man ska få hjälp, och så är det ju idag” (Berit).

> ”Samhället ser inte lika ut som det gjorde för tio år sedan. Det är mer mångkulturellt till exempel, det kommer in mer nya droger och det sker ständigt förändringar som gör att vi behöver möta det med resurser” (Carin).

En av de tidigare socialsekreterarna betonar vikten av strukturell förändring gällande svårigheten med att komma in som ny utan erfarenhet och att långsiktigt klara av arbetet med barn och unga. Majoriteten av informanterna började arbeta som socialsekreterare med barn- och unga i direkt anslutning till- eller inom en snar tid efter examen. De flesta hade därmed antingen mycket lite eller ingen erfarenhet alls av varken handläggning eller barn- och ungdomsutredningar. Många informanter uttrycker även att de inte erbjudits någon introduktion och flera nämner att de fått ta sig an även de svåraste arbetsuppgifterna redan från början.

> ”Jag tror att man skulle behöva vara typ lärling; att gå bredvid eller vara medhandläggare, kanske börja med SoL-utredningar och till sist ta LVU-fall och lära sig det steg för steg” (Eva).

Andra eftersökta förändringar av informanterna för att arbetet med barn och unga ska kunna förbättras är praktiska saker som bättre datasystem att arbeta i och förbättrad arbetsmiljö i form av kontor, allrum och matsal.

Majoriteten av informanterna i vår undersökning började arbeta som socialsekreterare direkt efter examen. Vi ställer oss därför frågan hur stor betydelse brist på erfarenhet har för valet att säga upp sig? Tham och Lynch (2014) skrev att många nyexaminerade socionomer beskrev att de känner sig oförberedda från utbildningen inför praktiskt arbete och förväntar sig en introduktion på arbetsplatsen. I vår studie har vi fått fram att flera av de tidigare socialsekreterarna inte erbjudits någon introduktion. Utifrån beskrivningar av upplevelser att utbildningen inte förbereder tillräckligt mycket inför praktiskt arbete (Tham & Lynch, 2014) och det vi har fått fram gällande brist på introduktion tolkar vi förslaget om att gå som lärling som ett uttryck för brist på verktyg för att förberedas för yrket.

I studien av Gonzalez et al. (2009) visade det sig att bland annat brist på resurser var en av anledningarna till att socialsekreterare väljer att sluta och att mer resurser hade varit viktigt för att de skulle kunna tänka sig att stanna. I vår studie har flera informanter lyft fram en önskan om att tillföra mer resurser. Utifrån detta gör vi tolkningen att brist på

resurser är ett återkommande problem och en viktig faktor för att socialsekreterarna dels ska vilja stanna kvar i sin anställning men även för att kunna utföra ett bra arbete.

Med ökade resurser stärks känslan av hanterbarhet då förutsättningarna blir goda för att göra ett bra arbete. Goda arbetsförutsättningar ökar även känslan av meningsfullhet då arbetsglädjen och stoltheten främjas (Antonovsky, 1991/1987). Utifrån de tidigare socialsekreterarnas beskrivningar gör vi genom ett salutogent perspektiv tolkningen att strukturella förändringar är nödvändiga för att skapa en känsla av sammanhang hos socialsekreterarna så att de därmed rustas för att hantera arbetssituationen.

5.3.2. Fungerande faktorer

För att skapa en större förståelse av vad som skulle kunna fått de tidigare socialsekreterarna att stanna har vi valt att belysa faktorer som informanterna har beskrivit som positiva. Flera av informanterna nämner att de upplevde både bra och mindre bra perioder i arbetet. När personal, teamledare, handledning och annat stöd har funnits på plats beskriver informanterna att arbetet att fungerat bra. Även stöd från kolleger med längre erfarenhet nämns som en viktig förutsättning för att kunna utföra ett bra arbete.

> ”Det har varit ganska upp och ner. Det gick från att vara väldigt kaotiskt i början till att bli en period när jag tyckte att det var jätteroligt. Allt fungerade, vi hade struktur och ordning, bra handledning och uppbackning från teamledare och vi var handläggare på plats” (Frida).

> ”De perioderna när jag fått arbeta med sådana som har jobbat längre och som var äldre som man kunde gå bredvid och som kunde vara ens mentorer på ett sätt har alltid varit väldigt givande och utvecklande för mig” (Berit).

Under de fungerande perioderna med bra förutsättningar har många informanter upplevt arbetsuppgifterna som roliga och givande. Flera av informanterna berättar att de skulle kunna tänka sig att jobba som socialsekreterare som barn- och ungdomshandläggare igen om det fanns rätt förutsättningar så som mer personal, bättre stöd och högre lön.

> ”Jobbet är ju spännande, men det måste finnas förutsättningar för det också. Det går inte att bromsa sig ur en uppförsbacke” (Anna).

Lindquist (2010) framför i sin undersökning att socialsekreterare beskrev sitt yrke som intressant och utvecklande men att det fattades resurser för att ha de rätta förutsättningarna för att kunna göra ett bra arbete. Detta kan vi koppla samman med våra informanters berättelser om att arbetet är spännande när förutsättningarna finns.

De tidigare socialsekreterarnas beskrivningar av fungerande perioder och positiva faktorer innehåller en hög grad av begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. När struktur och förutsägbarhet rådde, när resurser fanns för att hantera arbetsbelastningen och när arbetet kändes roligt och meningsfullt menar informanterna att arbetssituationen har varit bra. Antonovsky (1991/1987) menar att nyckeln till en lyckad problemhantering kräver KASAM i sin helhet. Vi tolkar det som tydligt att när begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet uppfylldes på arbetsplatsen trivdes de tidigare socialsekreterarna. Vi ser det som att med en hög känsla av sammanhang var de tidigare socialsekreterarna rustade att möta de utmaningar som arbetet innebar.

6. Diskussion

6.1. Resultatsammanfattning

Syftet med den här studien var att genom ett kvalitativt perspektiv få en djupare förståelse om bakgrunden till hög personalomsättning inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård samt vad som skulle kunna motverka detta. Under intervjuerna framkom olika anledningar till vad som avgjorde beslutet att de tidigare socialsekreterarna valde att säga upp sig. De orsaker som nämndes av informanterna var för låg lön, brist på engagemang i arbetsgruppen, avsaknad av tilltro till ledningen, utbrändhet samt dåliga arbetsförhållanden i form av för lite feedback och för lite tid att förbereda sig inför exempelvis möten. Även om den avgörande anledningen skiljer sig mellan de tidigare socialsekreterarna så förmedlas en samstämmig bild av hur upplevelsen av arbetssituationen såg ut innan de valde att säga upp sig. Informanterna beskrev arbetssituationen som ohållbar och utom räddning med hög arbetsbelastning och stressnivå samt brist på personal, rekrytering och resurser. Informanterna hade även olika svar på vad som hade kunnat få dem att stanna kvar som socialsekreterare inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård och inte säga upp sig. Svaren som framkom var

mer uppskattning samt bättre information och kommunikation från ledningen, en teamledare, högre lön, högre engagemang från kollegor samt mer handledning. Flera av informanterna nämner att mer personal hade varit en förutsättning för att de skulle stanna.

6.2. Diskussion och slutsatser

När vi har frågat de tidigare socialsekreterarna varför de valde att säga upp sig och vad som hade kunnat få dem att stanna kvar fick vi flera olika svar. Utifrån mångfalden i de svar vi har fått drar vi slutsatsen att det föreligger en komplex bakgrund till personalomsättningen inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård. Vår uppfattning är att helhetsperspektiv därför krävs för att kunna göra eventuella hållbara insatser i syfte att motverka den höga personalomsättningen. Med detta menar vi att lösningen på ett problem inte löser situationen på lång sikt. Att exempelvis rekrytera mer personal utan att ge tillräckligt med stöd och handledning, att höja lönen utan att minska arbetsbelastningen eller att erbjuda mer utbildningar utan utökat tidsutrymme ger i vår mening ingen verkan då problemen påverkar varandra. Vi tror att det till och med kan ge motsatt effekt om inte helheten beaktas. Vi har även sett utifrån ett salutogent perspektiv att ett helhetsperspektiv är avgörande för socialsekreterarnas känsla av sammanhang vilket är betydande för deras hälsa, välbefinnande och förmåga att göra ett bra arbete.

Vi ser också en risk i att individualisera strukturella problem genom att till exempel hänvisa individer till att jobba med sin stresshantering. Vi ser att problemen är strukturella men att de drabbar individer; både socialsekreterare och klienter. Vår bild är att lösningarna inte finns på individnivå hos enskilda socialsekreterare och chefer utan att problematiken måste ses helhetligt på en samhällsnivå. Alla problem som framkommit i de tidigare socialsekreterarnas berättelser kan vi koppla till brist på resurser. I takt med att samhället utvecklas och ny problematik tillkommer ökar kraven på socialtjänsten och vi anser att det är av stor vikt att resurser fördelas därefter.

6.3. Förslag till vidare forskning

Utifrån att vi ser att problematiken kring personalomsättningar i socialtjänsten kräver strukturella förändringar vore det intressant att studera politikers syn på socialtjänstens

barn- och ungdomsvård. Hur medvetna är politiker om situationen? Det vore också intressant att undersöka djupare hur klienter kan bli drabbade av hur arbetssituationen ser ut inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård.

Referenser

Antonovsky, A. (1991). *Hälsans mysterium* (Elfstadius, M., övers). Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur. (Originalarbete publicerat 1987)

Aronsson, G., Astvik, W. & Gustafsson, K., (2010). Arbetsvillkor, återhämtning och hälsa: en studie av förskola, hemtjänst och socialtjänst. *Arbete och Hälsa, 44*(7), 1-23. Från http://mdh.diva-portal.org/smash/get/diva2:372499/FULLTEXT01.pdf

Astvik, W. & Melin, M. (2013) Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa? *Arbetsmarknad & Arbetsliv, 19*(4), 61-73. Från http://kau.diva-portal.org/smash/get/diva2:732846/FULLTEXT01.pdf

Dellgran, P. & Höjer, S. (2005). Rörelser i tiden. Professionalisering och privatisering i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidsskrift, 2*(3), 246-267. Från http://svt.forsa.nu/Documents/Forsa/Documents/Socialvetenskaplig%20tidskrift/Artiklar/2005/R%C3%B6relser%20i%20tiden.%20Professionalisering%20och%20privatisering%20i%20socialt%20arbete%20av%20Peter%20Dellgran%20och%20Staffan%20H%C3%B6jer.pdf

Erkers, H. (2014, 11 november). Personalbrist i socialtjänsten drabbar barn som far illa. *DN Debatt*. Hämtad från http://www.dn.se/.

Fields, L. & Prinz, RJ. (1997) Coping and adjustment during childhood and adolescence. *Clinical Psychology Review, 17*(8), 937-976.

Gonzalez, RP.; Coulborn, KF.; Ortega, RM. & Tropman, J.(2009). Exit Interviews with Departed Child Welfare Workers: Preliminary Findings. *Journal of Public Child Welfare, 3*(1), 40-63. Från http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15548730802690833

Gustafsson, K. (2008) *Working conditions, compensatory strategies, and recovery*. (Doctoral dissertation, Stockholms universitet, Psykologiska institutionen).

Hanson, A. (2010). *Salutogent ledarskap – för hälsans framgång.* Stockholm: Gothia Fortbildning.

Hirschman, AO. (1970) *Exit, voice and loyalty. Responses to decline in firms, organizations and states*. London: Harvard University Press.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun.* Lund: Studentlitteratur AB.

Kahn, WA. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, *33*(4), 692–724.

Larsson, S. (2005). Kvalitativ metod: en introduktion. I S, Larsson., J, Lilja., & K. Mannheimer (Red.). *Forskningsmetoder i socialt arbete* (s. 91-128). Lund: Studentlitteratur.

Lindquist, A-L. (Red.). (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. Från: http://su.diva-portal.org/smash/get/diva2:310699/FULLTEXT01.pdf

Lindquist, A-L. (2012). *Från krisande organisation till "krisorganisation": kvalité i socialt barnavårdsarbete genom ökad personalstabilitet*. Stiftelsen Allmänna Barnhuset. Från: http://www.allmannabarnhuset.se/wp-content/uploads/2013/11/Fran_krisande_organisation.pdf

Mor Barak, M.E., Levin,A., Nissly,J.A. & Lane,C.J. (2006). Why do they leave? Modeling child welfare workers' turnover intention. *Children and Youth Services review, 28*(5), 548-577. doi:10.1016/j.childyouth.2005.06.003

Olsson, H. & Sörenssen, S. (2011). *Forskningsprocessen. Kvalitativa och kvantitativa perspektiv.* Stockholm, Liber AB.

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods (3. uppl.).* London: SAGE.

Socialstyrelsen (2014). *Barn och unga – utreda, planera och följa upp öppenvårdsinsatser enligt socialtjänstlagen*. Artikelnummer 2014-6-10. Publicerad på www.socialstyrelsen.se.

Socialstyrelsen (2015). *Utreda barn och unga – handbok för socialtjänstens arbete enligt socialtjänstlagen*. Artikelnummer 2015-1-9. Från http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2015/2015-1-9.

SVT Mittnytt (2015, januari). *Fritt fall inom socialtjänsten*. Hämtad från http://www.svt.se/nyheter/regionalt/mittnytt/fritt-fall-inom-socialtjansten.

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. doi: 10.1093/bjsw/bc1054

Tham, P. & Lynch, D (2014). Prepared for practice? Graduating social work students' reelections on their education, competence and skills. *Social Work Education, 33*(6), 704-717. doi: 10.1080/02615479.2014.881468

Tham, P. & Meagher, G (2009). Working in Human Services: How Do Experiences and Working Conditions in Child Welfare Social Work Compare? *Brittish Journal of Social Work, 39*, 807-827. doi: 10.1093/bjsw/bcm170

Vetenskapsrådet. (u.å.) *Forskningsetiska principer inom humanistisksamhällsvetenskaplig forskning.* Hämtad 15 maj, 2015, från Vetenskapsrådet, http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf

Weiten, W. (2010). *Psychology: themes & variations (8. uppl.).* Wadsworth: Cengage Learning.

Bilagor

Bilaga 1: Intervjuguide

Erfarenhet

Vad har du för utbildning?
Ungefär hur länge sedan är det som du examinerades?
När började du arbeta inom socialtjänstens område för barn och unga?
Hur kom det sig att du började arbeta där? (tillfällighet, slump, tydligt medvetet val?)
Hade du någon erfarenhet innan du började jobba där; tidigare anställningar, praktik i utbildningen?
Hur länge arbetade du inom barn och unga? När slutade du?
Vart gick du då när du slutade? (helt annat arbete, annan kommun etc.?)

Upplevelse

Vad hade du för förväntningar innan du började arbeta inom barn och unga?
Hur väl förberedd för de arbetsuppgifterna tycker du att du var genom utbildningen?
Hur skulle du beskriva din upplevelse av tiden då du arbetade inom barn och unga? Hur var det i början och hur utvecklade det sig?
Positiva/negativa situationer i klientarbetet? Kan du ge exempel på någon situation i arbetet där du upplevde att du gjorde att bra arbete och på det omvända dvs. situationer där du inte upplevde det?
Vad var det som fick dig att säga upp dig?
Hade du funderat länge på det?
Vad var det som avgjorde beslutet?
Vad hade behövt förändras för att du skulle ha valt att stanna kvar? (fanns det något?)
Vad arbetar du med idag?
Skulle du kunna tänka dig att arbeta som socialsekreterare inom barn och unga igen (om inte idag)?

Arbetsbelastning

Hur upplevde du arbetsbelastningen?

Kan du ge exempel på svåra situationer i klientarbetet? Vad tycker du var svårast i det arbetet?

Personalförutsättningar

Hur upplevde du personalförutsättningarna? Feedback, utbildning, stöd.

Hur var klimatet i arbetsgruppen? I organisationen?

Hur var arbetsledningen?

Om du behövde stöd och hjälp i ett ärende, fanns det någon att fråga?

Hur fungerade samarbetet i gruppen och med andra grupper?

Är det något som skulle behöva förändras på en mer övergripande/strukturell nivå för att arbetet med barn och unga skulle bli bättre?