



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# **”Om Nisse får 100 kronor eller 150, sådant brinner jag inte riktigt för”**

**En kvalitativ studie om engagemang och motivation  
hos socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd**

Lina Svensson och Ebba Bäckman

Kandidatuppsats SOPA63

VT 2018

Handledare: Tabitha Wright Nielsen

# Abstract

Authors: Lina Svensson and Ebba Bäckman

Title: "I don't care if Nisse gets 10 dollars or 15" - a qualitative study on commitment and motivation for social workers in social assistance

Supervisor: Tabitha Wright Nielsen

Assessor: Jan Magnusson

The aim of this study was to investigate what engages social workers working with social assistance and how this commitment is expressed in their everyday work. Furthermore, the focus of the study was to investigate whether conflict arises when commitment is practised in the context of organizational conditions and political structures in society. Our target group consisted of five social workers who work with social assistance at various social services centres in Skåne. Their experiences of commitment and issues of conflict were told and collected through semi-structured interviews. We identified four themes: what the core of their commitment is, how the client's resistance is a motivational factor, what impact organizational factors have and how political structures limits the commitment. The analysis was based on Bank's studies on professional integrity as well as personal engagement and professional accountability. The most central sources of commitment found were commitment to the client, commitment to social change and commitment to work with social assistance. Common to all social workers was that clients who showed resistance spurred commitment. Another conclusion was that conflict arose when the social workers' personal commitment was limited by political structures, whilst external and organizational factors both seemed to promote and interfere with their personal commitment. Through Banks studies we also raised the conflict between personal commitment and the new professional accountability that has emerged as a result of the rise of a neo-liberal paradigm in society.

Key words: *commitment, motivation, conflict, organization, social work*

## Förord

Vi vill tacka de socialsekreterare som genom sin medverkan har gjort vår uppsats möjlig. Er drivkraft och ert engagemang för socialt arbete har inspirerat oss. Vi vill även tacka vår handledare Tabitha, som genom sin värme och klokhet har utgjort ett stöd i arbetsprocessen. Vi uppskattar din ärlighet - och att du alltid bjöd på kaffe.

# Innehållsförteckning

1. Problemformulering.....	6
1.1 Syfte.....	7
1.2 Frågeställningar.....	7
1.3 Disposition.....	7
1.4 Definition av engagemang och motivation.....	8
<i>1.4.1 Engagemang</i> .....	8
<i>1.4.2 Motivation</i> .....	8
<i>Sammanfattning av definition av engagemang och motivation</i> .....	9
2. Bakgrund.....	10
Sammanfattning av bakgrund.....	11
3. Kunskapsläge.....	12
3.1 Engagemang och motivation i det sociala arbetet.....	12
3.2 Konflikt mellan professionellt och organisatoriska engagemang.....	13
3.3 Inre och yttre motivation.....	14
Sammanfattning av kunskapsläge.....	15
4. Teori.....	16
4.1 Professionell integritet.....	16
4.2 Personligt engagemang och professionell ansvarsskyldighet.....	17
<i>4.2.1 Personligt engagemang</i> .....	18
<i>4.2.2 Professionell ansvarsskyldighet</i> .....	18
<i>4.2.3 Konflikten mellan personligt engagemang och professionell ansvarsskyldighet</i> .....	19
Sammanfattning av teori.....	19
5. Metod.....	21
5.1 Val av metod.....	21
5.2 Pilotstudie.....	21
5.3 Urval och urvalsprocess.....	22
5.4 Tillvägagångssätt.....	23
5.5 Metodens tillförlitlighet.....	24
5.6 Bearbetning av material.....	25
5.7 Arbetsfördelning.....	26
5.8 Etiska överväganden.....	27

6. Resultat och analys .....	28
6.1 Engagemangets kärna .....	28
6.1.1 <i>Det sociala förändringsarbetet med klienten</i> .....	28
<i>Sammanfattning</i> .....	30
6.1.2 <i>Samhällsförändring</i> .....	30
<i>Sammanfattning</i> .....	32
6.1.3 <i>Förälskad i ekonomiskt bistånd</i> .....	32
<i>Sammanfattning</i> .....	34
6.2 Klientens motstånd motiverar .....	34
<i>Sammanfattning</i> .....	36
6.3 Organisatoriska faktorer.....	36
6.3.1 <i>Arbetsbelastning</i> .....	36
<i>Sammanfattning</i> .....	37
6.3.2 <i>Möjligheten till autonomi</i> .....	38
<i>Sammanfattning</i> .....	39
6.4 Politiska strukturer sätter gränser.....	39
6.4.1 <i>Konsten att navigera i systemet med andra myndigheter</i> .....	39
<i>Sammanfattning</i> .....	40
6.4.2 <i>Resursfördelning och tröghet i kommunen</i> .....	41
<i>Sammanfattning</i> .....	41
7. Sammanfattning och avslutande diskussion .....	42
7.1 Ytterligare reflektioner.....	44
Referenslista.....	46
Förteckning över bilagor.....	49
Bilaga 1 - Informationsbrev .....	50
Bilaga 2 - Samtyckesblankett.....	51
Bilaga 3 - Intervjuguide .....	52

# 1. Problemformulering

Socialt arbete är ett komplext område i ständig förvandling. Enligt Malcolm Payne handlar socialt arbete om att åstadkomma social förändring, problemlösning för den enskilde individen och att öka människors välbefinnande (Payne, 2006 s. 28). Att hjälpa klienten och minska sociala orättvisor är också den enskilt största faktorn som både socionomstudenter och yrkesverksamma uppger utgör deras engagemang och motivation (Hackett, Kuronen & Matthies, 2003, s. 163; Bradley et. al 2012, s. 459). Socionomers engagemang och motivation blir därmed drivkrafter i deras yrkesutövning. Under utbildningen är det klienten som står i fokus i fråga om vad som utgör engagemanget och motivationen, men väl ute i yrkeslivet tillkommer oundvikligen en rad andra faktorer för den enskilde yrkesutövaren att ta hänsyn till – organisatoriska, politiska och samhällsliga.

Det sociala arbetet har en nära relation till socialpolitiken. Denna influerar arbetet utifrån samhällsliga normer gällande sociala behov och politiska strömningar, vilket påverkar socionomers möjligheter att utforma arbetet för att hjälpa klienten (Vitus, 2017, s. 487). Därtill påverkas möjligheten att utöva engagemang och motivation genom att arbetsgivare och organisation ställer krav på effektivitet och sätter ramar och riktlinjer för den enskilda yrkesutövaren (Collins, 2016, s. 168). Särskilt tydligt blir detta för socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd i den kommunala verksamheten på socialförvaltningar, vilka lyder direkt under såväl organisatoriska som politiska riktlinjer för hur arbetet ska bedrivas.

Socialsekreteraren innehar en komplex roll som formas och omformas av det politiska klimatet, lagar och riktlinjer. Utifrån sin yrkesfunktion har socialsekreteraren ett ansvar gentemot samhället, arbetsgivaren och framförallt klienten. Genom Socialtjänstlagen ges uppdraget att utgöra det yttersta skyddsnätet genom att bedöma rätten till ekonomiskt bistånd och stötta människor till självförsörjning (SFS 2016:654). Därtill har socialsekreteraren inom ekonomiskt bistånd en tudelad roll som dels är stöttande och vägledande, men också kontrollerande. Utöver detta finns även normer och arbetsplatskultur som ingår i de organisatoriska ramarna som socialsekreteraren måste anpassa sig till, vilket ökar komplexiteten i rollen som professionell.

När socialsekreterarna måste ta hänsyn till samtliga av dessa intressen går deras engagemang för klienten och samhällsförändring från att vara den enskilt största drivkraften för att utöva

socialt arbete, till att bli en av många faktorer inom yrkesutövningen. Socialsekreterarna står inför en konflikt som utgörs av valet att följa sin etiska övertygelse eller att arbeta i linje med organisatoriska ramar som kan innebära att de tvingas kompromissa med sitt engagemang. Mot bakgrund av dessa krav som präglar yrkesrollen, uppstår frågan om hur socialsekreterares engagemang och motivation kan se ut och utövas inom ekonomiskt bistånd i denna samtida kontext.

## 1.1 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur engagemang och motivation tar sig uttryck hos socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd och om engagemanget och motivationen står i konflikt med de organisatoriska och politiska ramarna i deras yrkesutövning.

## 1.2 Frågeställningar

- Vad utgör socialsekreterarnas engagemang och motivation inom socialt arbete och hur yttrar det sig i det dagliga arbetet?
- Hur upplever socialsekreterarna att deras engagemang och motivation står i konflikt med andra krav och förväntningar i arbetet?

## 1.3 Disposition

Uppsatsen är strukturerad utifrån ett inledande avsnitt med problemformulering, syfte och frågeställningar som ger en introduktion och relevans för undersökning av forskningsfrågan. Genom att därefter definiera begreppen engagemang och definition underbyggs valet av den tidigare forskning som presenteras i avsnitt 2 som ger en bakgrund till forskningsproblemet, och vidare i avsnitt 3, vilket utgörs av kunskapsläget. I avsnitt 4 presenterar vi vår teori, vilken består av Banks studier om professionell integritet, personligt engagemang och professionell ansvarsskyldighet. I avsnitt 5 redogör vi för vårt val av metod och tillhörande metodologiska överväganden såväl som etiska. Resultat och analys redovisas i avsnitt 6, utifrån de teman som har genererats av tolkning av empirin. I avsnitt 7 ges en sammanfattning och vidareutveckling av analysen, som sammantaget presenterar våra slutsatser såväl som utgör vår diskussion. Vi ger här även förslag på framtida studier.

## 1.4 Definition av engagemang och motivation

I detta avsnitt har vi valt att presentera definitioner av begreppen engagemang och motivation, då de skiljer sig från varandra samtidigt som de delar flera egenskaper. Båda dessa två fenomen kommer behandlas i tidigare forskning för att ge en utförlig bild av socialarbetares vilja och drivkraft för att arbeta med socialt socialt. Därför kommer begreppen presenteras och fördjupas nedan.

### *1.4.1 Engagemang*

Engagemang har ansetts vara ett svårt koncept att definiera enhetligt (Meyer & Herscovitch, 2001, s. 301; Meyer, Becker & Vandenberghe, 2004, s. 993). Definitionerna överlappar dock till viss del enligt Meyer och Herscovitch (2001) som har sammanställt och analyserat olika begreppsförklaringar av engagemang. De menar att det som enar all sorts engagemang är att det utgör en kraft som binder en individ till ett handlingsförlopp som hen själv upplever som meningsfullt för ett särskilt mål (Meyer & Herscovitch, 2001, s. 301). Engagemang innebär att ägna sig aktivt åt en meningsfull och intressant aktivitet, där individen är hängiven i utförandet såväl som i sin strävan att nå målet. Vidare kan engagemang riktas mot olika mål och inta olika form; arbetsengagemang kan exempelvis länkas till organisationen, professionen, arbetsgruppen eller den personliga karriären (Meyer & Herscovitch, 2001, s. 303; Meyer, Becker & Vandenberghe, 2004, s. 994). Engagemang kan därför anses vara ett mått på hur investerad en är i arbetet och utifrån vilka grunder (Meyer, Becker & Vandenberghe, 2004, s. 991).

### *1.4.2 Motivation*

Meyer, Becker och Vandenberghe (2004, s. 991) gör en särskiljning av engagemang och motivation, då de menar att engagemang är en internaliserad drivkraft hos individen medan motivation är en mer kortsiktig förmåga att finna kraft till att utföra en särskild uppgift. Motivationsfaktorer kan ses som incitament för om och hur en uppgift utförs. Kärnan i motivationsprocessen är att den är målinriktad, oavsett om målen är självuppsatta eller tilldelade av andra. Arbetsmotivation utgör vad personer gör i arbetet för att uppnå något, hur de ska försöka uppnå det, hur mycket de kommer att arbeta för att göra det och när de kommer att sluta (ibid, s. 992).

I linje med hur Meyer, Becker och Vandenberghe (2004) beskriver motivationen som en yttre och inre kraft så talar Franco, Bennett och Kanfer (2002) om att motivation sker genom två



processer: en inre och en yttre. Den inre motivationen är en psykologisk process hos individen som i arbetssammanhang kopplas till arbetstagarens individuella mål och förväntningar av resultaten (Franco, Bennett & Kanfer, 2002, s. 1256). Den yttre motivationen är resultatet av interaktioner mellan individen och arbetsmiljön, såväl som med den större samhälleliga kontexten (ibid).

#### *Sammanfattning av definition av engagemang och motivation*

Utifrån de olika definitionerna kan engagemang sammanfattas som en inre drivkraft som kan leda socialarbetaren mot ett långsiktigt mål, medan motivationen är en mer kortsiktig process som dels är psykologisk men också styrs av yttre faktorer. Vi anser att båda begrepp behövs för att kunna ge en bild av helheten av det som driver socialsekreterare i det sociala arbetet och få en förståelse för vad som hindrar såväl som främjar denna drivkraft.

## 2. Bakgrund

I detta avsnitt presenteras en djupare kontextuell redogörelse för vilka förutsättningar och begränsningar som präglar utövandet av engagemang hos socialsekreterare som arbetar inom ekonomiskt bistånd på Socialförvaltningen. Här överblickar vi hur införandet av marknadsmässiga principer i samhället under de senaste decennierna har genererat särskilda villkor för socialarbetares arbetssätt och därmed utövandet av engagemang.

Sedan 1970-talet har den nyliberala samhällsutvecklingen infört New Public Management som modell på det sociala arbetets arena (Ferguson, 2017, s. 325). Marknadens principer, med ökade krav på resultatmätning, effektivisering och att producera mer trots färre resurser, konkurrerar med välfärdsstatens principer om stöd och omsorg. Dessa villkor har förändrat socialtjänstens möjlighet att utgöra skyddsnet och tillgodose klienters sociala rättigheter (ibid, s. 325). Socialpolitikens nära relation till det sociala arbetet gör att området dikteras av socialpolitiska influenser och därmed har den ökade individualiseringen i samhället även präglat det sociala arbetets utformning (Vitus, 2017, s. 487). Redan 1993 menade Jones och Novak (1993, s. 211) att så länge det politiska klimatet inte förändras så kommer socialt arbete fortsätta att vara ett yrke men blekna som en profession präglad av omsorg.

Som en konsekvens av den förändrade styrningen har socionomers relation till ledning förändrats såväl som den till klienten (Liljegren & Parding, 2010, s. 270). Detta har påverkat deras möjligheter att utforma arbetet för att hjälpa klienten (ibid.). I likhet med detta menar Järvinen och Mik-Meyer (2012) att den individualiseringsprocess som finns i västvärlden idag inte endast sker på samhällsnivå utan även individnivå. Individualismen har påverkat relationen mellan professionell och klient, såväl som synen på den professionelles uppdrag och vidare även att klienten hålls ansvarig för sin egen situation (ibid., s. 18-20).

Yrkesutövaren är ansvarig för främjandet av klientens självutveckling, men också ansvariga för att klienten tar på sig ansvaret för sina sociala problem och arbetar aktivt och målinriktat för att lösa dem (ibid.). Utifrån synen på klienterna som ansvariga för sina egna resurser och därmed val samt situation, definieras socialarbetarens yrkesroll som en coach som genom sitt engagemang för klienten ska vägleda denne i sin utveckling (ibid., s. 40). Högre krav på den enskilde individen, såväl som fokus på effektivitet och mätbara resultat, kännetecknar det nyliberala sättet att definiera och lösa sociala problem. Dessa premisser tenderar dock att hamna i konflikt med grundläggande teori i socialt arbete, vilken är att se hur de

bakomliggande samhällsstrukturerna skapar förutsättningar för människor och åstadkomma jämlikhet genom samhällsförändring (Payne, 2006, s. 51). Således tenderar krav på anpassning till det nyliberala arbetssättet att skapa en inre konflikt hos socialarbetaren, ifall dessa premisser begränsar möjligheten att hjälpa klienten och bidra till samhällsförändring. Genom att socialarbetaren däremot förenar sig med detta arbetssätt hålls idén intakt om en konsekvent och meningsfull professionell identitet hos socialarbetaren (Vitus, 2017, s. 487).

### Sammanfattning av bakgrund

Sammanfattningsvis har den nyliberala ideologin påverkat samhällsutvecklingen och offentlig verksamhet under de senaste decennierna. Socialförvaltningen som institution har influerats av New Public Management som arbetssätt vilket har infört konkurrerande marknadsvärden på välfärdsarenan. Samma individualiseringsprocesser som vi ser i samhället i stort återfinns i mötet mellan professionell och klient, samt i vardera roll. Klienterna utgör det grundläggande engagemanget och motivationen hos socialarbetare, men får i en organisatorisk kontext stå tillbaka för andra värden som effektivitet, ansvarsskyldighet, arbetskultur, sociala normer, arbetsbelastning och resurser. Konflikten mellan dessa organisatoriska faktorer och socialsekreterarens engagemang utforskas närmare i avsnittet kunskapsläge.

### 3. Kunskapsläge

Med utgångspunkt i den samhällsutvecklingen som beskrevs i bakgrundsavsnittet kommer vi nu utforska hur tidigare forskning presenterar de villkor som socialarbetare utgår ifrån i sin yrkesutövning. Vi redogör först hur engagemang kan förstås som en drivkraft för att utöva socialt arbete och orka med påfrestningar i arbetet. Vidare visas hur motivationen kan främjas respektive hindras av organisationen. Därefter beskrivs konflikter som kan uppstå i mötet med organisation och vilka konsekvenser de får för engagemanget när individen måste hantera motstridiga krav. Sedan beskrivs olika typer av organisatoriskt engagemang och slutligen går vi igenom en kort beskrivning av inre och yttre motivation, samt hur dessa processer påverkar arbetsmotivationen i stort.

#### 3.1 Engagemang och motivation i det sociala arbetet

Att känna ett starkt engagemang och motivation i sin yrkesutövning kan göra att socialarbetaren orkar med trots att andra aspekter av arbetet är väldigt emotionellt och administrativt belastande (Stalker et al., 2007, s. 182). Några aspekter som lyfts som särskilt avgörande för att hålla liv i engagemanget är upplevelsen av att arbetet som socialarbetaren utför gör någon skillnad och att socialarbetaren känner positiv förstärkning av att hjälpa andra. I linje med detta framhåller Hackett, Kuronen och Matthies (2003, s. 163) att den främsta motivationen som avgavs av både yrkesverksamma socionomer och socionomstudenter var viljan att minska sociala orättvisor, viljan att hjälpa människor och att arbeta för rättvisa och jämlikhet i samhället. Andra förutsättningar som lyfts som gynnande för engagemanget av Stalker et al. (2007, s. 188) är att socialarbetaren upplever stöd från arbetskollegor och chefer samt har möjlighet till autonomi i yrkesutövningen. Utöver att stödet i sig uppfyller ett viktigt behov är det också betydelsefullt eftersom det vidgar möjligheterna för socialarbetaren att utföra sina arbetsuppgifter i enlighet med sin professionella övertygelse (ibid.).

Franco, Bennett och Kanfer (2002, s. 1257) menar att motivation, kompetens och resurser utgör centrala faktorer för att en individ ska kunna prestera på arbetet. Ofta blir arbetet avhängigt den enskilde arbetstagarens vilja och förmåga att utföra arbetsuppgifterna i verksamheter inom offentlig sektor, där resurser inte finns att tillgå i den utsträckning som skulle önskas (ibid, s. 1255). Interaktionen mellan individ och organisation blir också viktig för engagemanget i fråga om vilka strukturer och kultur som finns på arbetsplatsen, såväl som

uppmuntran och gensvar från organisationen. Dessa processer påverkar vidare hur individen uppfattar sin verkliga och upplevda förmåga att utföra sina arbetsuppgifter vilket även kan bidra till att arbetstagaren anammar organisationens mål (Franco, Bennett & Kanfer, 2002, s. 1256). Organisationers uppbyggnad tenderar även att se olika ut över olika kontexter och sammanhang, vilket påverkar motivationen. I platta organisationer kan arbetstagarens möjlighet att påverka verksamheten öka motivationen, medan kongruens mellan individens och organisationens intresse inte är en lika avgörande faktor i en hierarkiskt strukturerad organisation (ibid). Vidare menar Franco, Bennett och Kanfer även att den samhälleliga kontexten spelar roll för motivationen, utifrån att samhället har särskilda förväntningar på yrkesutövaren (ibid., s. 1257).

### 3.2 Konflikt mellan professionellt och organisatoriskt engagemang

Collins (2016) tar upp hur socialarbetarens professionella roll påverkas av olika typer av engagemang. Två centrala engagemang som kan gå i linje med varandra men som ofta tenderar att stå i konflikt är det professionella engagemanget och det organisatoriska engagemanget. Det professionella engagemanget omfattar socialarbetarens inställning, etiska ställningstaganden och professionella identitet, med betoning på autonomi och möjlighet till handlingsutrymme (ibid, s. 168). Det organisatoriska engagemanget utgår ifrån i hur stor utsträckning socialarbetaren identifierar sig med organisationen, dess mål och värdegrund, samt viljan att arbeta för och upprätthålla en position och gemenskap med denna (Giffords, 2009 s. 386). Enligt Collins (2016, s. 168) kan konflikt uppstå då den professionella värdegrunden inte överensstämmer med den organisatoriska värdegrunden. Detta kan skapa blandade lojalitetskänslor hos socialarbetaren. Detta menar Smith et al. (2017, s. 973, s. 978) kan innebära att den enskilde socialarbetaren tvingas kompromissa med de moraliska och etiska dimensionerna av sin yrkesutövning, vilket i värsta fall kan leda till utbrändhet och att brukarens intressen blir lidande.

Utöver de inre konflikter som individen kan uppleva mellan det professionella och organisatoriska engagemanget finns det vidare olika motiverande krafter som styr individens organisatoriska engagemang. Meyer, Bobocel och Allen (1991, s. 717) har jämfört olika existerande koncept av organisatoriskt engagemang och funnit att det gemensamma är att en individ är bunden till en organisation på olika sätt. Likt Meyer och Herscovitch (2001, s. 299) menar forskarna att det som utgör skillnaden mellan olika sorts engagemang är det specifika tankesättet som ligger bakom engagemanget. Meyer, Bobocel och Allen skiljer därför mellan

att vara känslomässigt hängiven till organisationen, att känna en förpliktelse till att stanna kvar och slutligen att stanna på arbetsplatsen utifrån ett ställningstagande till att konsekvenserna för att lämna arbetsplatsen för en annan är för omfattande (1991, s. 718). Det senare innebär att exempelvis behöva söka jobb igen och socialiseras in på en ny arbetsplats. Den naturliga och direkta följden av detta blir en reducerad risk för personalomsättning, varför det är viktigt för människor att känna engagemang till sin organisation (ibid.). Det visar också utifrån vilka grunder och på vilket sätt människor kan vara lojala med sin organisation, vilket får konsekvenser för hur engagemanget yttrar sig i det dagliga arbetet.

### 3.3 Inre och yttre motivation

Inom organisationsforskningen har diverse teorier kring motivation utvecklats för att beskriva olika typer av motivation såväl som för att ge förklaringar till dess olika incitament och konsekvenser. Deci, Olafsen och Ryan (2017, s. 20) beskriver självbestämmandeteorin, vilken utvecklats från studier om inre och yttre motivation och belyser hur anställdas prestation och välbefinnande påverkas av typen av motivation de känner för sina arbetsuppgifter. Detta kan speglas genom två olika motivationsprocesser där den inre motivationen ofta kännetecknas av att vara engagerad i en aktivitet utifrån vilja och eget val och innebär spontant intresse i en aktivitet som har ett egenvärde. Den yttre motivationen sker genom incitament som lön, arbetsmiljö, förmåner, kollegor och positivt uppskattning från chef. Om individens personliga identitet integreras med yrkesidentiteten så minskar risken för kollision mellan individ och yrkesroll, vilket tillåter personen att vara helhjärtat engagerad utan inre hinder eller konflikter (Deci, Olafsen & Ryan, 2017, s. 20-22).

För att skapa goda förutsättningar för en inre såväl som yttre motivation behöver ledning och chefer visa lyhördhet, skapa möjligheter för den anställda att vara autonom, samt tillåta personen att påverka utformningen av sitt arbete (Deci, Olafsen & Ryan, 2017, s. 23-24). Denna typ av stöd från överordnade har visat sig vara relaterat till ökat engagemang och tillit till organisationen, acceptans av organisatoriska förändringar samt minska stress hos personalen. En arbetsmiljö som understödjer autonomi hos den anställda bidrar vidare till känslor av tilltro till sin egen förmåga (Jungert, 2013, s. 552). För att ytterligare öka förutsättningarna för en hög arbetsmotivation behöver arbetsplatsen tillgodose möjlighet till professionell utveckling genom ny kunskap och utbildningar samt skapa en samhörighet och främja goda relationer mellan kollegor. Genom att skapa gynnsamma förutsättningar för

motivationen påverkas även arbetsglädje och hälsa positivt. (Deci, Olafsen & Ryan, 2017, s. 23-24; Jungert, 2013, s. 553,554).

### Sammanfattning av kunskapsläge

Sammantaget bör engagemang och motivation betraktas som essentiella delar av yrkesutövningen, då de bidrar till att arbetet utförs på ett mer kvalitativt sätt vilket gynnar både brukare och den professionella socialarbetaren, men även organisationen och samhället. Vi har redogjort för vad engagemang kan utgöras av, dess betydelse i yrkesutövningen och vilka konflikter som kan uppstå i mötet mellan engagemang och yttre faktorer, såväl som mellan olika sorters engagemang. I teoriavsnittet kommer vi utveckla den inre konflikten som socialarbetare ställs inför vid diskrepans mellan engagemang kopplat till den egna personen och yrkesutövare inom en organisatorisk och samhällelig kontext.

## 4. Teori

I kunskapsläget har vi givit en överblick av forskning om engagemang och dess konflikter. I detta teoriavsnitt går vi djupare in på engagemangets olika aspekter för att bättre kunna svara på våra frågeställningar om vad konflikten består av och varför konflikt uppstår. Som teoretiskt ramverk för att analysera vårt empiriska material om engagemang hos socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd har vi valt ut Sarah Banks (2010;2013) studier om *professionell integritet*, och konflikten mellan *personligt engagemang* och *professionell ansvarsskyldighet*.

Vi vill lyfta hur socialarbetares engagemang hänger ihop med deras inre processer som skapandet och upprätthållandet av sin självbild och identitet. Banks (2010) menar att engagemanget är kopplat till den egna identiteten, vilket fördjupar den inre konflikten som uppstår inom socialarbetaren när hen tvingas arbeta emot sina värderingar. Här bidrar begreppet *professionell integritet* med en grund för analys och diskussion. Vidare ger Banks (2013) ytterligare dimensioner av konflikten mellan personligt engagemang och professionell ansvarsskyldighet. Hon visar hur de kan stå i opposition till varandra, men framhåller främst det komplexa i att professionellt och rättssäkert socialt arbete måste ha båda delarna. Socialarbetaren måste ta hänsyn till detta utan att gå emot sitt engagemang, vilket blir en fråga om att upprätthålla balans mellan *personligt engagemang* och *professionell ansvarsskyldighet*.

### 4.1 Professionell integritet

Banks (2010, s. 2174) skriver om *professionell integritet* och hur denna är sammanlänkad med socialarbetarens engagemang, utifrån sin intervjustudie med professionella inom välfärdsområdet som stått fast vid sina djupt hållna professionella värderingar vid press och motgångar. Banks har identifierat tre versioner av vad professionell integritet kan utgöra: att handla moraliskt rätt och professionsetiskt, att stå fast vid särskilda ideal och principer, och genom att inneha en slags moralisk kompetens som tar sig uttryck genom reflektion över sitt eget handlande (2010, s. 2071). Professionell integritet kan alltså sammanfattningsvis innebära utövandet av särskilda professionella och etiska värderingar, att vidhålla värderingar som går i linje med hur personen uppfattar sig själv, men även genom moralisk reflektion över de etiska dilemman som socialarbetare ställs inför.



Professionell integritet i form av ett etiskt korrekt handlande beskriver Banks (2010, s. 2171) som att handla enligt vedertagna professionella koder som kännetecknar professionen. Detta ligger nära till professionalism, men Banks menar att det inom socialt arbete finns en etisk aspekt som fångas av begreppet professionell integritet men inte av professionalism (ibid, 2172). Banks syn på professionell integritet i fråga om att vara engagerad i särskilda ideal och principer innebär att en individs motiv, intresse och engagemang i fråga om arbete är sammankopplat med dess identitet (2010, s. 2171). För en socialarbetare kan dessa engagemang i ett professionellt sammanhang yttra sig genom att arbeta för social rättvisa (Banks, 2010, s. 2174). Personer med integritet arbetar inte endast utifrån vad de stödjer personligen, utan kan applicera sitt vetande på det som är värdefullt för en större gemenskap, vilket gör detta till ett karaktärsdrag som även kännetecknas av att den professionella har respekt för andra (ibid, s. 2174). Den moraliska kompetensen beskrivs som kapaciteten att ta ställning i etiska dilemman och resonera sig fram till en slutsats. Processen kan innebära att socialarbetaren genom reflektion väljer att gå emot sina egna ideal för att ett annat handlande kan ses som mer moraliskt rätt i denna situation, vilket går emot Banks beskrivning av professionell integritet om att stå fast vid sitt engagemang (2010, s. 2172). Detta visar på hur professionell integritet kan se olika ut och hur olika aspekter av det kan stå i konflikt med varandra.

En viktig aspekt som Banks (2010) belyser är effekterna som följer när socialarbetaren upplever att den inte får utföra sitt arbete i linje med sin professionella integritet. Att begränsas av organisatoriska ramar och inte få utöva sitt engagemang gör att socialarbetaren tappar kontakten med en del av sin personliga och professionella identitet (ibid, s. 2179). Detta kan resultera i att socialarbetaren byter arbetsuppgifter eller arbetsplats för att försöka förhindra att engagemanget och identiteten påverkas negativt, då den nuvarande arbetsplatsen inte tillåter att en verkar i linje med sina egna övertygelser (ibid, s. 2179).

#### 4.2 Personligt engagemang och professionell ansvarsskyldighet

Banks (2013, s. 587) har undersökt relationen mellan *personligt engagemang och professionell ansvarsskyldighet* inom socialt arbete. I grunden utgör både ansvarsskyldighet och personligt engagemang i grunden viktiga och kompletterande delar av socialt arbete, men Banks menar att den nya ansvarsskyldigheten som har växt fram under de senaste årtiondena kan stå i konflikt med det personliga engagemanget (Banks, 2013, s. 593-594).

#### *4.2.1 Personligt engagemang*

En socialarbetare med personligt engagemang menar Banks (2013) är någon som är engagerad som individ med en personlig strävan och känslor i arbetet, och till och med som en del av ens identitet. Det personliga engagemanget konceptualiserar Banks till en modell med fyra grenar, bestående av: engagemang grundat i värderingar, engagemang genom relationen till brukare som medmänniska, engagemang som motivation för att utöva socialt arbete och engagemang i fråga om att vara engagerad i en arbetsprocess (Banks, 2013, s. 590). Med engagemang grundat i värderingar åsyftar hon värderingar som är kopplade till den egna identiteten och kan således vara personliga såväl som politiska. Engagemanget utifrån relationen till brukare ska präglas av empati, omsorg och närhet. Det personliga engagemanget som motivationen för att utföra arbetet handlar om att ge hjälp, och förändra samhället eller det sociala arbetets praktik, men även om att få lön för arbetet och finna en nöjdhet i utförandet. Att vara engagerad i arbetsprocessen innebär att vara nära, hängiven och passionerad, men även utmanande och kritisk (Banks, 2013, s. 590). Det sistnämnda förklarar hon vidare som att vara djupare engagerad i sitt arbete än att endast ”göra ett jobb” eller följa riktlinjer (ibid, s. 592). Ett sådant engagemang kan manifesteras hos socialarbetare genom att vara engagerad i arbetet med en specifik målgrupp, att utföra sitt arbete med passion eller att vara så dedikerad att en gör mer än arbetet kräver (ibid, s. 593).

#### *4.2.2 Professionell ansvarsskyldighet*

Banks menar att ansvarsskyldigheten är en viktig del av socialarbetares yrkesroll, genom att de behöver kunna ansvara för och motivera sina beslut gentemot brukare, sina arbetsgivare, staten och allmänheten (2013, s. 601). Även professionell ansvarsskyldighet delar Banks upp i en konceptuell modell med fyra grenar bestående av värderingar, resultat, processen i sig själv och rättfärdigande av arbetet (ibid, s. 601). I fråga om värderingar innebär ansvarsskyldighet att upprätthålla de värderingar som är gemensamma inom professionen eller arbetsplatsen, eller sätta genom nationella policydokument, såväl som att nå upp till eller upprätthålla en viss etisk standard på arbetet (Banks, 2013, s. 594). Ett annat element av ansvarsskyldighet är att den innebär att arbetets utfall både ska vara mätbart och till nytta för samhället och brukare (ibid, s. 601). Arbets- och beslutsprocessen ska präglas av kompetens, respektfullhet, rättvisa och rationalism och slutligen ska ansvarsskyldigheten innebära att yrkesutövaren kan rättfärdiga sitt arbete utifrån att det är effektivt men även etiskt (Banks, 2013, s. 590). Ansvarsskyldighet ska också uppfylla syftet att socialarbetare inte ska kunna missbruka sin position genom att utnyttja utsatta människor, göra saker för personlig vinning eller favorisera

klienter framför andra (2013, s. 601.). Emellertid framhåller Banks att ansvarsskyldigheten också är ett av staten eller arbetsgivaren reglerande verktyg, som begränsar socialarbetaren i dennes yrkesutövning och som därmed kan påverka engagemanget negativt (2013, s. 601).

#### *4.2.3 Konflikten mellan personligt engagemang och professionell ansvarsskyldighet*

Banks menar att en traditionell ansvarsskyldighet ingår i att vara en professionell socialarbetare och att både det och det personliga engagemanget är nödvändiga delar av socialt arbete (Banks, 2013, s. 593-594). Även om frågan om ansvarsskyldighet gentemot brukare, allmänheten och arbetsgivare är ständigt närvarande för professioner i offentlig sektor, så menar dock Banks att kraven har intensifierats under de senaste årtiondena av neoliberala strömningar och New Public Management. Genom trenden mot ökad standardisering, reglering av arbetet och införandet av externa mål i verksamheten har handlingsutrymmet för yrkesutövaren minskat och en ny sorts ansvarsskyldighet växt fram. Detta menar Banks hotar det personliga engagemangets natur i relationen mellan socialarbetare och klient, då viktiga sociala aspekter av arbetet undervärderas eller blir rent av omöjliga för socialarbetare att praktisera i sin yrkesutövning (Banks, 2013, s. 589; 601-602). Skillnaden mellan den traditionella ansvarsskyldigheten och den nya är att den nya tenderar att ta överhanden på bekostnad av värden som empati och omsorg som kännetecknar kärnan av det sociala arbetet. Banks menar att det är i spänningsförhållandet mellan personligt engagemang och professionell ansvarsskyldighet som professionsetiken blir en viktig aspekt av det sociala arbetet. Det krävs en kapacitet att kunna arbeta med de motsägelser som existerar inom social välfärd och professionellt socialt arbete, genom kritisk reflektion och kontinuerlig strävan för balans mellan personligt och professionellt, närhet och distans, rationalitet och känslor och social kontroll. Dessa aspekter av arbetet är vad Banks anser gör arbetet socialt (2013, s. 602).

### Sammanfattning av teori

Sammanfattningsvis lyfter Banks (2010;2013) vikten av professionell integritet såväl som frågan kring huruvida väl ett ökat fokus på ansvarsskyldighet inom socialt arbete är förenligt med det personliga engagemanget till brukare. Det är i hennes diskussioner som vår analys tar avstamp och kompletteras av tidigare forskning i kunskapsläget. Från Banks studier och in i analysen tar vi med oss en förståelse för hur nära sammanflätat engagemanget kan vara med den professionella integriteten, utifrån att engagemanget kan böttna i personliga moraliska värden som innebär en identifikation med rollen som socialsekreterare. Vi visar vidare hur det

personliga engagemanget kan användas som drivande verktyg vid svåra situationer med klienter. Genom reflexivt tänkande och integration av dessa aspekter kan båda dessa aspekter av yrkesrollen bestå och samverka till den grad att arbetet som en utför går i linje med ens identitet. Vi tänker vidare undersöka hur socialsekreterarna upplever att det personliga engagemanget kan förenas med den professionella ansvarsskyldigheten och om de på så sätt löser den inre konflikten genom reflektion över sitt handlande.

## 5. Metod

I detta avsnitt resonerar vi kring våra val gällande metod för att undersöka engagemanget och motivationen hos socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. En initial diskussion rör valet av kvalitativ forskningsansats. Därefter visar vi hur vi genomfört en pilotstudie som legat till grund för skapandet av vår intervjuguide. Detta följs av en beskrivning av urvalsprocessen av intervjupersoner samt hur vi har använt oss av semistrukturerade intervjuer för att samla in vår empiri. Sedan för vi ett resonemang kring metodens tillförlitlighet och om hur vi bearbetat samt kodat materialet. Vi går därefter igenom hur arbetsfördelningen gått till och avslutningsvis lyfter vi etiska överväganden.

### 5.1 Val av metod

Studien tar avstamp i en kvalitativ forskningsansats eftersom syftet har varit att genom intervjuer undersöka socialsekreterarnas subjektiva upplevelser av engagemang. Vi har uppmanat intervjupersonerna att själva definiera vad de anser att engagemang är och därefter har vi utgått från deras berättelser av vad som hindrar respektive främjar deras engagemang. En kvalitativ ansats är den bäst lämpade för denna forskningsfråga då frågeställningarna i första hand utgår från individernas egna verklighet (Ahrne & Svensson, 2011, s. 9). Utifrån vårt syfte och frågeställningar avsåg vi att undersöka huruvida det uppstår konflikt mellan socialsekreterares engagemang och organisatoriska villkor såväl som samhällliga och politiska strukturer. Den kvalitativa ansatsen öppnar upp för möjligheten att vi genom socialsekreterarnas beskrivningar får en mer fördjupad uppfattning av vilka svårigheter som de upplever är kopplade till sin yrkesutövning och arbete. Vårt val av ansats innebär en kunskapsteoretisk ståndpunkt, vilken lägger tyngden på att utifrån teori förstå och tolka de sociala fenomen som vi önskar få djupare förståelse för (Bryman, 2011, s. 341). En kvalitativ ansats är även anpassningsbar på ett sådant sätt att den tillåter ett skifte av fokus för forskarna (Bryman, 2011, s. 366-367). I vårt fall har det inneburit att vi har kunnat utveckla och förtydliga vårt syfte och frågeställningar under studiens gång för att i så stor utsträckning som möjligt lyfta fram intervjupersonernas perspektiv.

### 5.2 Pilotstudie

Enligt Bryman (2011, s. 421-422) är det en bra strategi att genomföra en pilotintervju inför en studie. Vinsterna med detta är att forskarna får en viss förförståelse av vilken typ av frågor som fungerar, såväl som att de får bättre erfarenhet kring intervjumetoden. Vi genomförde en mindre pilotstudie med två socionomstudenter som går termin sex vilket vidgade vår egen

förståelse av engagemang och motivation. Tanken med studien var inte att det som framfördes skulle utgöra någon empiri, utan att de perspektiv och tankar som framkom skulle bidra till utformningen av vår intervjuguide samt ge oss möjlighet att testa potentiella intervjufrågor. Genom detta ämnade vi också försöka begränsa vår egen påverkan på studien, som oundvikligen är stor, samt utvidga vårt eget perspektiv på engagemang. Upplägget utgick ifrån ett gemensamt samtal mellan oss och socionomstudenterna och vi ställde öppna frågor kring innebörden av begreppen engagemang och motivation. Vi ville även veta om socionomstudenterna trodde att motivation eller engagemang inom det sociala arbetet kunde begränsas eller påverkas och i så fall på vilket sätt. Förstudien tog ungefär en timme att genomföra och vi förde anteckningar under samtalets gång. Utifrån vårt syfte, frågeställningar och befintlig forskning som vi har använt i vår studie så konstruerade vi frågor om engagemang och motivation som ställdes till studenterna. Utifrån deras svar så utvidgades och kompletterades intervjuguiden vilket slutligen genererade följande teman med tillhörande frågor som fick utgöra vår intervjuguide: yrkesroll, definition av engagemang, engagemang i förhållande till meningsfullhet och ork, engagemang över tid och kontext, organisatorisk påverkan, gehör och respons, ansvar, samhällelig påverkan, arbetsplatskultur samt värderingar (se Bilaga 3).

### 5.3 Urval och urvalsprocess

Vårt val av målgrupp bottnade i att socialsekreterare som jobbar med ekonomiskt bistånd har en flerdimensionell roll av att vara både stöttande, vägledande och kontrollerande. Således måste socialsekreterarna inom denna grupp balansera många olika och ofta motstridiga aspekter av uppdraget. Dessa förutsättningar gör gruppen särskilt intressant att undersöka i fråga om hur de upplever sitt engagemang och vilka möjligheter de har att utöva det. Med undantag från vissa lokala riktlinjer hade alla socialsekreterare som intervjuades samma arbetsbeskrivning där myndighetsutövning ingår. Vi är medvetna om att myndighetsutövningen är en stor del av arbetet och en yttre faktor som kan påverka socialsekreterares engagemang eftersom det innebär att ta beslut som skulle kunna stå i konflikt med deras etiska övertygelser. Eftersom vi kan identifiera myndighetsutövningen som en faktor i arbetet hos samtliga socialsekreterare, så har vi istället lagt fokus vid att undersöka vilka andra faktorer som kan påverka deras engagemang och upplevelser av att kunna arbeta i linje med detta.

Insamlingen av empirin skedde utifrån ett målriktat urval, vilken är en passande urvalsteknik för att få ett urval som ger goda förutsättningar för att besvara studiens forskningsfrågor (Bryman, 2011, s. 434). För att nå ut till vår målgrupp vände vi oss till 28 av Skånes 33 socialförvaltningar med mejlutskick av informationsbrev om studien (se Bilaga 1). De 5 kommuner som vi uteslöt var sådana där vi själva arbetar, har arbetat eller som vi söker jobb inom. Båda parter skulle därmed kunna gå in så förutsättningslöst som möjligt i intervjuerna och intervjupersonerna skulle ha möjlighet att tala fritt utan att ta hänsyn till relationen med någon av oss. Först tog vi kontakt med de kommuner som angivit direkta mejladresser till enheten för ekonomiskt bistånd. För att få fler intervjupersoner så kontaktade vi resterande kommuner som hade en generell mejladress till antingen kommunen eller socialtjänsten. Kontakten skedde primärt över mejl, förutom i ett fall då en enhetschef ringde oss och förmedlade kontaktuppgifter till en av hennes anställda över telefon.

Efter att vi hade skickat ut informationsbrev till kommunerna så kontaktades vi av sex socialsekreterare som ville delta i vår studie. Samtliga var kvinnor. Alla sex socialsekreterare erbjöds intervju, men då en av de tilltänkta intervjupersonerna var sjuk vid intervjutillfället så begränsades urvalet slutligen till fem respondenter. Av de fem respondenterna arbetade två av dem i samma kommun medan övriga intervjupersoner arbetade i olika kommuner i Skåne, varav en var en stor kommun och resterande var små.

Ett större urval gällande antal socialsekreterare hade möjligtvis kunnat ge en annan förståelse av våra frågeställningar, genom att vi hade kunnat få en större variation i vårt empiriska material. Att vi har intervjuat socialsekreterare som arbetar i olika kommuner har också påverkat resultatet. Även om socialsekreterarna har samma grunduppgifter i sina uppdrag så förekommer det skillnader mellan kommunerna, både med tanke på kommunernas storlek men även arbetssätt som ger olika förutsättningar för socialsekreterarna. Vi kan inte utesluta att dessa faktorer kan påverka deras engagemang. Emellertid har denna variation kunnat innebära att vi har fått ta del av flera perspektiv till analysen.

#### 5.4 Tillvägagångssätt

Vi har utfört litteratursökningar i LUBsearch och EBSCOhost utifrån sökorden *engagement*, *commitment*, *dedication* och *identification*. Dessa har även kombinerats med sökorden *personal* och *social work*. De artiklar som vi har använt oss av är vetenskapligt granskade. Vi har även sökt efter böcker om engagemang och socialt arbete i Lunds Universitets

biblioteksguide Lovisa. Sammantaget har litteratursökningarna legat till grund för en djupare förståelse för området och utgör kunskapsläge såväl som teori.

Vi samlade in vår empiri genom semistrukturerade intervjuer. Detta är en metod som med fördel kan användas när intervjuaren vill utgå från förvalda frågor och teman, samtidigt som metoden ger utrymme för intervjupersonerna att utforma svaren som de själva vill (Bryman, 2011 s. 414-415). Därmed har de haft möjlighet att lyfta fram de perspektiv som de har ansett vara viktiga. Under intervjuerna utgick vi från vår intervjuguide för att inte glida bort från studiens huvudsakliga syfte, men uppmuntrade också respondenterna att ta upp och prata om vad de själva ansåg vara relevant och intressant på temat engagemang och motivation i arbetet. Vi höll oss därmed inte heller strikt till intervjuguiden utan gick in på de frågor som naturligt uppkom under intervjuerna, vilket är ett vanligt förfarande i semistrukturerade intervjuer (Bryman, 2011 s. 415). Vidare har vi varit uppmärksamma på att i så stor utsträckning som möjligt inte ställa ledande frågor samt skapa frågor som avlöser varandra på ett naturligt sätt, samtidigt som upplägget tillåter att ordningsföljden kan ändras (ibid, 419-420).

Som tidigare nämnt har intervjuguiden utformats efter vårt syfte samt med hjälp av den pilotstudie som genomfördes. Vidare har vi också velat säkerställa att intervjupersonerna har liknande förutsättningar för att utgöra en enhetlig målgrupp som är relevant för vår studies syfte. Att ställa vissa bakgrundsfrågor, som svarar på till exempel vad som utgör socialsekreterarnas arbetsuppgifter, har gjort att vi även kan sätta in personens svar i ett korrekt sammanhang (2011, s. 419-420).

På önskemål av socialsekreterarna har de fem intervjuerna genomförts på socialsekreterarnas respektive arbetsplatser, men möjlighet gavs också att genomföra dem i samtalsrum i Socialhögskolans lokaler. Intervjuerna har efter medgivande spelats in på två mobiltelefoner. Tiden för intervjuerna har varierat mellan 70 och 120 minuter. Detta beror i hög grad på i hur stor utsträckning respektive socialsekreterare har utvecklat sina svar och fördjupat sig i vissa aspekter av sitt engagemang, som en följd av vårt val av semistrukturerad intervju.

## 5.5 Metodens tillförlitlighet

Det behövs särskilda begrepp för att diskutera reliabilitet och validitet inom den kvalitativa forskningen (Bryman, 2011, s. 353). Ofta används begreppet tillförlitlighet, vilken i sin tur utgår ifrån fyra underkategorier: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en möjlighet att



styrka och konfirmera. Trovärdighet går ut på att försäkra sig om att det empiriska materialet tolkas rätt. Ett sätt för att försöka uppfylla detta kriterium är att ge intervjupersonerna en chans att förtydliga och utveckla sina uttalanden. Vi har till exempel bett intervjupersonerna att utveckla eller exemplifiera när svaren varit otydliga, men även bett intervjupersonerna att säga till oss när frågor vi har ställt har varit otydliga eller svåra att förstå.

Genom att presentera fylliga citat och även ge uttalandena viss bakgrund och kontext så kan vi ge läsaren möjlighet att bedöma studiens överförbarhet. Enligt Bryman innebär överförbarhet huruvida resultaten ska kunna föras över till en annan miljö och han lyfter den kontextuella aspekten särskilt i fråga om vilken sociala verklighet som studeras (2011, s. 359). Detta är ytterligare en anledning till varför vi har ställt frågor om socialsekreterarnas arbetsuppgifter, men även om deras arbetsplatskultur och upplevelse av deras organisatoriska såväl som samhällelig kontext.

Det tredje begreppet som Bryman tar upp är pålitlighet, vilket bottnar i att forskaren kan skapa en tydlig och övergripande redogörelse av hela studiens förlopp (2011, s. 355). På så sätt kan kvaliteten på arbetet bedömas och därmed även pålitligheten av studiens resultat. Vi har strävat efter ett transparent förfarande genom skapa en tydlig struktur och upplägg, för att läsaren ska kunna följa den process som vi och arbetet har genomgått.

Vi är medvetna om att vår förförståelse för de fenomen som vi studerat kan påverka utfallet. Vi har båda arbetat inom ekonomiskt bistånd, vilket är grunden till vårt intresse i frågan. Då den kvalitativa forskningen inte handlar om granska eller återge en objektiv verklighet måste forskaren visa på att den agerat i god tro, vilket utgör det sista och fjärde delkriteriet, att styrka och konfirmera (Bryman, 2011, s. 354-355). Trots att vår ambition har varit att ge sakliga och transparenta beskrivningar och motiveringar av strukturen på studien så har den oundvikligen ett mått av subjektivitet. Bryman (2011, s. 368-369) belyser riskerna med kvalitativ forskning och hur resultaten har färgats av forskarens egna uppfattningar om vad som är viktigt. Vidare går det inte heller att utesluta att vi i intervjuerna har haft en viss effekt på respondenternas svar. Detta beskriver Bryman (2011, s. 229) som intervjuareffekt, vilket kan innebära att intervjupersonerna har svarat socialt önskvärt på vissa frågor eller att exempelvis våra bakgrunder, kön och ålder kan ha påverkat svaren.

## 5.6 Bearbetning av material

Vi bearbetade materialet under hela insamlingens gång; från att inledningsvis lyssna på och

tolka svaren under intervjuerna, till att vi skrev ut och kodade dem. Det finns olika sätt att generera kategorier ur texten, som att skapa dem utifrån syfte och frågeställningar, utifrån likheter eller olikheter eller utifrån återkommande teman eller mönster som kan finnas i texten som granskas (Bryman, 2011, s. 516; Jönson, 2010 s. 56-57).

En första genomläsning gjordes utan att vi aktivt försökte tolka den transkriberade texten, vilket Bryman framhåller som ett första steg i en kodningsprocess (2011, s. 525). Vidare läste vi materialet igen och antecknade samtidigt. Utifrån en tredje genomläsning tog vi ut nyckelord som vi granskade kritiskt och vidare sorterade in i kategorier. Vi funderade över kopplingar temana emellan och uppmärksammade mönster såväl som sådant som skilde socialsekreterarna åt i fråga om beskrivning av engagemang. Vi lät kategorierna utgöra våra teman istället för att skapa dem utifrån befintlig litteratur, och därmed riskera att vi utifrån vår teoretiska förståelse för området påverkar vår tolkning av materialet i högre utsträckning än vi redan gör. Vi funderade dock över kopplingar till existerande litteratur och teorier för att kunna tolka materialet, vilket Bryman menar är målet med kodning (2011, s. 525). Vi hade på förhand inte bestämt vilka teman vi skulle använda i analysen, förutom att alla teman skulle ha en relevant koppling till engagemang eller motivation hos socialsekreteraren och till vår frågeställning. Utifrån återkommande teman i socialsekreterarnas svar, men även distinkta olikheter, så skapade vi fyra huvudteman i vår analys: *Engagemangets kärna*, *Klientens motstånd motiverar*, *Organisatoriska faktorer* och *Politiska strukturer sätter gränser*.

Bryman tar även upp en brist med kodning, som också gäller vår studie, vilken innebär att ett visst narrativt flyt tappas genom att läsaren endast får ta del av vissa utvalda citat och inte den sociala situationen och fullständiga kontexten (2011, s. 526). Vi har försökt minska detta genom att välja ut mer omfattande och beskrivande citat och även ge en bakgrund till den kontext som socialsekreterarna talar i men som inte fångas i enbart citatet.

## 5.7 Arbetsfördelning

Vi valde att utföra intervjuerna ihop, bortsett från i ett fall då den ena av oss inte kunde närvara. Under intervjuerna har vi växelvis svarat för att ställa frågorna enligt intervjuguiden medan den andra parten i högre grad har svarat för att utveckla eventuella nya frågor som dyker upp och ställa följdfrågor. Transkriberingarna delades upp och gjordes av oss på individuell basis, men lästes igenom och kodades av oss gemensamt.

Vi har skrivit största delen av arbetet tillsammans och endast skrivit på varsitt håll när den andra har varit otillgänglig. Vid sådana situationer så har vi i efterhand gått igenom vad personen har skrivit. Vi har genomgående i arbetet fört en diskussion rörande allting som har lett fram till vad vi har presenterat i denna studie.

## 5.8 Etiska överväganden

Studien har utgått ifrån de fyra grundläggande krav som Vetenskapsrådet (u.å., s. 7-14) framfört vilka är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet. Informationskravet går ut på att berätta syftet och betydelsen av deltagarnas medverkan, vilket uppfylldes genom att deltagarna fick information via mejl om studiens innehåll och ändamål (se Bilaga 1). Samtyckeskravet innebär att deltagarna själva har rätt att bestämma kring sin medverkan vilket tydliggjordes genom att deltagarna fick fylla i en samtyckesblankett. I blanketten framkom vidare att de när som helst kunde avbryta sin medverkan i studien, samt att den insamlade informationen endast kommer att användas i denna uppsats vilket tillgodoser nyttjandekravet (se Bilaga 2). Konfidentialitetskravet, att uppgifter om deltagarna ska behandlas med största möjliga anonymitet, har uppfyllts genom att inte lämna ut information om vilka kommuner som socialsekreterarna arbetar i. Vi har även begränsat beskrivningen av detaljer som potentiellt skulle kunna användas för att identifiera arbetsplatserna eller deltagarna i studien. Detta gäller de citat som vi har valt att ta med såväl som de beskrivningar som ges av socialsekreterarna och deras arbetsplatser.

En annan viktig aspekt som Vetenskapsrådet lyfter är att väga forskningskravet och individskyddskravet mot varandra (u.å., s. 5). Vi anser att den potentiella nyttan med studien, vilken är en möjlighet att lyfta socialsekreterares upplevelser av engagemang och motivation i sitt arbete, vida överstiger risken att deltagarna skulle ta skada av sin medverkan. Risken att deltagare skulle kunna identifieras av läsare av studien är väldigt små då vi har anonymiserat informationen om vilka de är och var de jobbar. Risken att vid en eventuell identifiering råka ut för någon form av repressalie för sin medverkan är också liten, då studien inte behandlar några känsliga ämnen eller kontroversiella ställningstaganden som skulle kunna tänkas påverka relationen mellan arbetstagare och arbetsgivare.

## 6. Resultat och analys

Utifrån vårt syfte och frågeställningar vill vi analysera vad socialsekreterarnas engagemang består av, men också hur det yttras. Under de två inledande temana *Engagemangets kärna* och *Klientens motstånd motiverar* svarar vi på vår första frågeställning. De följande temana *Organisatoriska faktorer* och *Politiska strukturer sätter* ger svaren på vår andra frågeställning. Formen på analysen är även upplagd genom att inledas på individnivå genom att diskutera socialsekreterarnas engagemang, och fortskrider med analys av mötet med organisation och därefter samhälle. Vi utgår ifrån tidigare forskning och Banks (2010; 2013) studier om *professionell integritet*, *personligt engagemang* och *professionell ansvarsskyldighet*. Dessa har utgjort ett teoretiskt ramverk för vår analys av hur socialsekreterares engagemang tar sig uttryck i en organisatorisk och samhällelig kontext. Den tidigare forskningen som används skildrar engagemangets betydelse och utrymme i arbetet utifrån studier av Stalker et al. (2007) och Franco, Bennett och Kanfer (2002). Vidare lyfts hur olika former av engagemang i arbetet kan stå i konflikt av Collins (2016), Giffords (2009), Meyer, Bobocel och Allen (1991) samt Meyer och Herscovitch (2001). I fem socialsekreterares berättelser lyfts hur engagemanget kan användas i arbetet som ett verktyg och huruvida den upplevs stå i kontrast med yttre organisatoriska och politiska faktorer.

### 6.1 Engagemangets kärna

I mötet med socialsekreterarna framkom en rad olika motiv till att arbeta med socialt arbete och ekonomiskt bistånd. Tre tydliga engagemang utgick från klienten, samhällsförändring eller jobbet i sig. De flesta socialsekreterare sa explicit att engagemanget utgjorde en central del av arbetet, men en av intervjupersonerna gav en annan bild. I detta avsnitt presenteras vad som utgör socialsekreterares engagemang och vilken betydelse det har i deras arbete.

#### 6.1.1 Det sociala förändringsarbetet med klienten

I fråga om engagemang betonar socialsekreterarna vikten av relationsskapande arbete med klienten och hur detta kan bidra till positiv förändring hos klienten. Den sociala förändringen beskrivs som särskilt värdefull samt viktig och uppstår som ett resultat av längre förändringsarbete mellan socialsekreteraren och klient. Denna typ av arbete uppges vara engagerande för socialsekreteraren, vilket också förstärks när klienten själv känner motivation och tilltro till förändringsprocessen.

Socialsekreterare 1 berättar att mötet med klienterna är en stark drivkraft för henne. Hon beskriver vidare hur hennes engagemang syftar till att skapa engagemang hos klienten:

Målet är ju att klienten ska bli engagerad i sitt eget liv, i det den behöver förändra. Alla som kommer hit har ju alla någon sorts behov av förändring. Och mitt engagemang ska ju leda till att klienten blir engagerad och tror på sig själv och får ökad självkänsla - vågar tro att den både vill och kan och ska.

Det engagemang socialsekreteraren beskriver kan liknas med den aspekten av personligt engagemang som Banks beskriver utifrån att socialsekreteraren etablerar en nära relation till brukaren (Banks, 2013, s. 590). Det mål som Socialsekreterare 1 talar om handlar inte om en kortsiktig förändring, utan att klienten ska få en ökad självkänsla och tilltro till sig själv och vara aktivt engagerad i sitt liv. Banks (2013, s. 592) beskriver hur det personliga engagemanget som grundas i relationen till klienten bottenar i känslor av empati för klienten samt en strävan för att förbättra personens möjligheter. Detta kan förklara varför socialsekreteraren drivs av att bidra till förändringsprocesser som påverkar brukarens liv i stort, istället för att motivationen för socialsekreteraren ligger i att enbart betala ut försörjningsstöd.

Likt Socialsekreterare 1 som menar att målet med hennes arbete är en social förändringsprocess, så vittnar Socialsekreterare 2 dessutom om att en klient som själv är motiverad väcker hennes engagemang. Hon uppger att det är att se förändring hos klienten som har fått henne att stanna kvar på sin tjänst och arbetsplats:

Jag har haft klienter som har varit så emot att påbörja någonting och rätt som det är har de fått nya vänner och kollegor [...] Då ser man att det inte bara handlar om ekonomisk motivation från klienternas sida, utan även att den här sociala motivationen har uppkommit. Att de kommer in i något. Och det är det som engagerar mig och har fått mig att stanna kvar här på ekonomiskt bistånd.

Socialsekreterare 2 tar i citatet ovan upp två huvuddrag av sitt arbetet - dels att bedöma och utbetala försörjningsstöd och dels att stötta klienten mot en sysselsättning. Hon menar att försörjningsstödet är en kortsiktig lösning, som vid långvarigt bruk kan leda till bidragsberoende. Socialsekreterarens engagemang ligger istället i att hjälpa klienten till att själv förändra sin sociala situation så att den i längden inte behöver uppbära försörjningsstöd.

Även här utgör detta ett personligt engagemang som är centrerat kring klienten och grundat i omsorg för densamme (Banks, 2013, s. 592). Socialsekreterare 2 menar vidare att det utöver en ekonomisk motivation även uppstår en social motivation hos klienten genom att personen blir en del av och tillhör ett socialt sammanhang. Genom att upptäcka den sociala vinsten av sysselsättning blir detta ett socialt och icke-ekonomiskt incitament för klienten att bli självförsörjande. Samtidigt betonar socialsekreteraren att den motivationen hon bevitnar hos klienterna i dessa situationer skapat engagemang hos henne själv. Detta är en sådan positiv förstärkning för engagemanget som Stalker et al. (2007, s. 182) menar kan uppstå hos socialarbetaren genom att hjälpa andra.

### *Sammanfattning*

Engagemanget kan sägas utgöras av klientens långsiktiga förändring och utveckling. Denna gynnas när verksamheten möjliggör för socialsekreterarna att utföra ett kvalitativt klientarbete. Den långsiktiga förändringen hos klienten som utgör en drivkraft hos socialsekreterarna kunde hos andra intervjupersoner yttra sig genom en annan form av förändring, nämligen samhällsförändring.

#### *6.1.2 Samhällsförändring*

Att bidra till en positiv samhällsförändring är något som är återkommande i flera av socialsekreterarnas berättelser. Enligt dem handlar det både om att se helheten i beslutsfattandet men också reflektera kring vilka konsekvenser valen som tas får på längre sikt. Meningsfullhet skapas genom att de har tillit till att de små besluten får effekter för samhället i stort. I likhet med hur socialsekreterare 2 beskrev att hennes grundläggande engagemang ligger i att skapa långsiktiga förändringar för att skapa en social motivation hos klienten, och inte i första hand ekonomisk, säger socialsekreterare 3 så här:

Engagemanget är sällan på individnivå. Det är på samhällsnivå. Jag brinner för att samhället ska funka. Sen om Nisse har 100 kronor eller 150, sådant brinner jag inte riktigt för och det kan jag ibland känna att det är en liten brist hos mig, att jag inte kan känna det. Utan det handlar om att jag vill att samhället ska funka.

Socialsekreterare 3 beskriver hur den ekonomiska aspekten av arbetet inte är den del av arbetet som hon brinner för. Det som engagerar henne sker på samhällsnivå snarare än i mötet med den enskilde, vilket hon också lyfter som en eventuell brist hos sig själv. De andra

socialsekreterarna, som istället framhåller att klienten utgjorde den största källan till deras engagemang, lyfte emellertid inte att avsaknad av engagemang för samhällsförändrande arbete skulle utgöra en brist hos dem. En anledning till denna skillnad mellan resterande socialsekreterare och Socialsekreterare 3 kan botten i den samhällsdiskurs och individualiseringsprocess i det sociala arbetet som New Public Management har bidragit till. Denna utveckling flyttar nämligen fokus från samhällsstrukturers påverkan på individers levnadsvillkor, till individens såväl som den professionellas ansvar och skyldigheter (Banks, 2013 s. 589; 601-602). Arbetet baseras i hög grad på att uppfylla individuella mål som är satta runt klienten. Därmed hålls socialsekreteraren, och i förlängningen klienten, ansvarig för de resultat som lyckas respektive inte lyckas uppnås.

Socialsekreterarens resonemang går även emot den norm som säger att klienten "bör" utgöra det största engagemanget, vilket kan bidra till känslan av att hon upplever detta som en brist hos sig själv. Samtidigt skapar hennes samhällsengagemang en stark känsla av meningsfullhet och blir en drivkraft i alla beslut hon fattar. Socialsekreteraren berättade att hon ägnar sig åt olika typer av ideella uppdrag som syftar till samhällsförändring, vilket tyder på att detta är något som är starkt sammankopplat med hennes identitet (Banks, 2010, s. 2171). Att engagemanget inte är kopplat till arbetsgivaren, utan är internaliserat hos yrkesutövaren som individ, skulle kunna medföra att hon är mer autonom i sitt arbete och inte är i stort behov av yttre motivationsfaktorer. Hon uppger vidare att hon använder sitt engagemang som utgår ifrån ett samhälleligt samt holistiskt perspektiv i alla beslut hon tar och hon vill att alla beslut hon tar ska medföra något positivt, även avslagsbeslut:

Så fort jag tar ställning i någonting så försöker jag alltid tänka: "Vad blir bäst på lång sikt? Vad blir bäst för den enskilde? Och på lång sikt, att om vi beviljar det här, vad blir konsekvensen för hela gruppen?" [...] Jag tänker att varje beslut jag tar ska leda till något positivt. Det kan vara att jag avslår någon för att den personen behöver det för att på sikt komma ut i självförsörjning. Och gör den det så kommer den personen må bättre och samhället kommer tacka för då blir det intäkter och inte utgifter.

Trots att den enskilde troligen skulle se ett bifallsbeslut som välgörande på kort sikt, så menar socialsekreteraren att ett avslagsbeslut kan vara det bästa för individen på lång sikt genom att den blir självförsörjande. Även om hon talar om att göra vad som är bäst för den enskilde så botten engagemanget i att hon utgår ifrån vad hon anser är bäst för samhället i fråga om

utgifter och intäkter. Detta blir ett sätt för Socialsekreterare 3 att utöva ett socialt förändringsarbete på samhällsnivå även i mötet med den enskilde klienten. Att hon säger att "samhället kommer tacka" vittnar även om att hon har en bild av samhälleliga förväntningar och intressen. Detta är ett exempel på hur samhället har en inverkan på vad som motiverar den professionelle, vilket blir särskilt tydligt i offentlig verksamhet (Franco, Bennett & Kanfer, 2002, s. 1257). Vidare tangerar detta Banks (2013, s. 601) modell av professionell ansvarsskyldighet. En aspekt av ansvarsskyldigheten är nämligen att resultaten av det sociala arbetet som bedrivs bör göra gott för brukare, men framförallt vara mätbart och välgörande för samhället i stort. Därmed går Socialsekreterare 3s syn på var henne ansvar ligger i egenskap av socialsekreterare i linje med vad som kännetecknar den professionella ansvarsskyldigheten. Således finns ingen konflikt mellan hennes personliga engagemang och hennes ansvar gentemot vad hon benämner som samhället. Däremot upplever vi att det finns en konflikt närvarande mellan hennes engagemang och organisation samt i samverkan med andra myndigheter, vilket vi behandlar i avsnittet "Politiska strukturer sätter gränser".

### *Sammanfattning*

Det finns en skillnad i vad socialsekreterare uppger att deras engagemang bottnar i, samtidigt som att det inte finns någon klar gränsdragning mellan att känna engagemang för klienten och engagemang för samhället. Ytterligare resonemang kring vikten av engagemang lyfts av Socialsekreterare 5, vars reflektioner berör både sig själv såväl som sina (fd) kollegor i nästa avsnitt som handlar om att känna starkt för sitt arbete.

#### *6.1.3 Förälskad i ekonomiskt bistånd*

Även om socionomer uppger att deras engagemang ligger i att hjälpa klienten och minska sociala orättvisor (Hackett Kuronen & Matthies, 2003, s. 163; Bradley et. al 2012, s. 459) så kan engagemanget också ta sig andra uttryck. Yrkesutövare kan exempelvis känna engagemang genom att uppleva meningsfullhet i att arbeta för organisationen, professionen, arbetsgruppen eller den personliga karriären (Meyer & Herscovitch, 2001, s. 303; Meyer, Becker & Vandenberghe, 2004, s. 994). Utifrån analys av vårt empiriska material kan socialsekreterares engagemanget även ligga i annat - nämligen kärleken till ekonomiskt bistånd.

Likt övriga socialsekreterare så fick Socialsekreterare 5 frågan om hur viktigt engagemanget är i förhållande till andra faktorer som arbetsmiljö, kollegor och lön. Hon svarade att dessa



yttre faktorer absolut påverkar men att grundengagemanget måste finnas där från början och vidareutvecklade:

Antingen blir man förälskad i försörjningsstödet från första dagen eller så blir man aldrig det [...] Det finns ingen chef, inga kollegor, som kan få dig att älska det du gör om du inte redan gör det från början, så det är ingen idé att försöka. Men när du har engagemanget från första början är det väldigt mycket som påverkar - samarbetspartners och samhället i stort naturligtvis - men finns det [engagemanget] inte där från början så finns det inget som kan väckas till liv.

Socialsekreterare 5 menar att utan ett grundläggande engagemang så finns det inget som kan påverkas positivt av yttre motivationsfaktorer. Detta är ett exempel på hur engagemang skiljer sig från motivation. Engagemanget kan vara kopplat till yttre faktorer, men är trots det en inre drivkraft hos individen. Motivationsfaktorer har kortsiktig och, enligt exemplet ovan, även begränsad inverkan på individens motivation för att utföra sitt arbete (Meyer, Becker & Vandenberghe, 2004, s. 991).

I kontrast till engagemanget hos Socialsekreterare 5 så uppgav Socialsekreterare 4 följande om vikten av att känna engagemang i arbetet:

Jag tror att jag har hållit på för länge med det här för att kunna säga att engagemanget är det som är det viktigaste.

Att Socialsekreterare 4 upplever att andra faktorer är viktigare än att känna engagemang förklarar hon med att hon upplever att själva arbetet i sig är en väldigt viktig faktor:

Att man i den mån det går får arbetsro och jobba klart med det ärendet man håller på med för att sen påbörja något nytt - då kan jag känna att engagemanget och motivationen kan öka, om jag får göra ett kvalitativt utredningsarbete. Att inte bli avbruten och få fördjupa sig i arbetet bidrar till både kvalitet och engagemang.

Engagemanget är inte det viktigaste för Socialsekreterare 4. Hon har ett praktiskt förhållningssätt till sitt arbete, men visar också på en hängivenhet utifrån sin uttryckta vilja av att vara engagerad i arbetsprocessen och utföra ett gott arbete (Banks, 2013, s. 593). Det kan också tolkas som att hennes motivation för att arbeta ligger i ett engagemang till arbetsgivaren

eller organisationen. Utifrån Collins (2016, s. 168) diskussion om konflikt mellan professionellt engagemang och organisatoriskt engagemang så skulle detta tolkas som att hon inte upplever konflikt i att arbeta i enlighet med organisationens intressen, då de är förenliga med hennes syn på hur arbetet ska bedrivas.

### *Sammanfattning*

En socialsekreterare lyfter sin kärlek för ekonomiskt bistånd och menar att ett engagemang krävs för att andra, yttre faktorer ska ha en inverkan. Den roll som hon upplever att engagemang spelar kontrasterar mot en annan socialsekreterare, som inte upplever att det är särskilt centralt. Trots att socialsekreterarnas motivation och engagemang skiljer sig åt i stor utsträckning så förenades de i av att de upplever att svåra situationer kan skapa engagemang och motivation, vilket kommer att diskuteras under nästa tema.

## 6.2 Klientens motstånd motiverar

Gemensamt för alla intervjuade socialsekreterare var att de på något sätt uppgav att klienter som uppvisar ett visst motstånd väcker engagemang hos dem. Främst ansågs svårmotiverade klienter utgöra utmaningar, men likaså de klienter som enligt socialsekreterarna kunde bete sig oförutsägbart eller provocerande.

Socialsekreterare 1 berättade att klienter som väcker sympati hos henne också väcker engagemang, men tillade att även motsatta klienter väcker engagemang:

[...] Men det kan ju också vara klienter som är helt omöjliga. Som faktiskt inte vill någonting och som inte agerar logiskt på något sätt, som inte väcker sympati. Men då väcker de ju istället ett ”Wow, vad kan jag göra här?” [...] Man måste ju också tro på att alla människor man möter har en potential till förändring. Alla människor har en lösning och vissa har massa olika varianter av lösningar för att nå dit. Ibland kan samma sak funka om ett halvår, men inte idag. Så det gäller ju liksom att hitta rätt.

Socialsekreterare 1 låter inte motståndet utgöra ett hinder utan har ett problemlösande förhållningssätt som är präglad av nyfikenhet och intresse för möjligheter att lösa klientens situation. Övertygelsen att alla människor har en potential till förändring kan även ses som grundat i en positiv människosyn. Detta är en värdering som socialsekreteraren verkar ha internaliserat till sin egen övertygelse. Att hon håller fast vid sin övertygelse om människans

potential till förändring, trots att klienten utmanar henne, tyder på professionell integritet. Banks (2010, s. 2071) beskrivning av hur professionell integritet kan uppvisas är bl.a. när yrkesutövaren håller fast vid särskilda ideal och principer, även vid motgångar. I detta fall kan motgångar utgöras av det motstånd som klienten uppvisar, vilket socialsekreteraren egentligen uppfattar som ologiskt och osympatiskt.

Även Socialsekreterare 2 berättar om hur motstånd hos klienten engagerar henne:

Jag skulle nog säga att det här motståndet [hos klienten] engagerar mig, man har lärt sig att se det som drivkraft. Det är vanligt att jag tidigare kunde uppleva meningslöshet i vissa situationer med klienter, men jag har lärt mig att se vad som inte funkar och att jag har blivit mer utforskande. Att man undersöker mer och hittar alternativa lösningar. Det är nog det här motståndet, att jag ser annorlunda på det idag än vad jag har gjort tidigare.

Även om Socialsekreterare 2 upplever arbetet som svårt och utmanande så skapas ett engagemang och meningsfullhet hos henne när de vanliga lösningarna inte fungerar och hon tvingas hitta alternativa lösningar. Utan en känsla av meningsfullhet inför arbetet har yrkesutövaren inte en inre motivation, vilket enligt Deci, Olafsen och Ryan (2017, s. 20) är en process som har en positiv inverkan för både prestation och välbefinnande hos anställda.

På frågan om vissa klienter engagerar mer än andra svarar Socialsekreterare 3:

Det kan vara att någon provocerar mig, att jag sänker kraven på någon, att jag ömkar för nån eller att jag är stenhård mot nån, utifrån vad jag känner liksom. Och det är ju viktigt att vara medveten om, för att människor trigger olika saker hos dig.

Här ryms både de klienter som socialsekreteraren blir provocerad av såväl som de som hon känner medkänsla för. Oavsett vilken av dessa ytterliga känslor som väcks hos henne i mötet med klienten så skapas engagemang. Vidare uppvisar socialsekreteraren moralisk kompetens, genom att resonera kring de moraliska aspekterna i sitt handlande och huruvida det går i linje med de principer som hon vill arbeta efter (Banks, 2010, s. 2071). Socialsekreterarens uttalande tyder på att hon tycker att det är viktigt att medvetandegöra dessa känslor för sig själv. Det har krävt reflektion för att socialsekreteraren ska finna mening i vissa delar av arbetet, vilket enligt Banks kan ses som en kompetens som används vid reflektion över etiska dilemman. Emellertid resonerar Banks (2010, s. 2177) kring moralisk kompetens i fråga om

att gå så långt som att anpassa sina ideal och känslor inför vissa klienter. Detta gör inte Socialsekreterare 3, utan hon stannar istället vid att reflektera över grund och konsekvens för de känslor som hon har och de val som hon gör. Hon berättade att hon måste fundera över om hennes bedömning är individuell och objektiv, eller om engagemanget hon känner är färgat och påverkar hennes arbete.

### *Sammanfattning*

Vid möte med en klient som uppvisar motstånd får socialsekreterarna en initial känsla av frustration. Emellertid stannar inte detta vid att utgöra något negativt, utan genererar istället engagemang. Denna process hos socialsekreterarna kan ses som moralisk reflektion över vilka värderingar som de har internaliserat och känslor inför det arbete som de har framför sig. Detta skulle kunna spegla en inre konflikt hos socialsekreterarna, vilken de finner lösningar till genom reflektion och genom att förändra sitt förhållningssätt gentemot klienterna. I det kommande avsnittet berör vi de konflikter som uppstår i mötet med organisatoriska faktorer och som är svårare för den enskilde socialsekreteraren att påverka.

## 6.3 Organisatoriska faktorer

För att socialsekreterare ska kunna arbeta motiverande under en längre tid med sina klienter krävs engagemang. Utöver detta måste även verksamheten skapa rätt förutsättningar för att de professionella ska ha möjlighet att utöva sitt engagemang för klienten. Genom diskussion om arbetsbelastning och möjlighet till autonomi diskuterar vi hur engagemanget påverkas av chefen och de villkor som organisationen sätter.

### *6.3.1 Arbetsbelastning*

Mängden ärenden som en socialsekreterare tilldelas kan skilja sig åt markant beroende på vilken kommun den arbetar i. Oavsett är det ofrånkomligt att arbetet ibland eller ofta präglas av hög arbetsbelastning, vilket här exemplifieras av ett citat från Socialsekreterare 2. I kommande avsnitt visas hur följden blir att klienten bortprioriteras till förmån för kortsiktiga beslut som utifrån marknadsprinciperna ligger i organisationens intressen, men här ges även exempel på hur ansvarsskyldigheten innebär ett professionellt förhållningssätt.

Socialsekreterare 2 berättade att hon kände att hon vid hög ärendemängd och arbetsbelastning inte kunde utöva samma engagemang för klienten som vanligt. Hon resonerar vidare:

[...] och samtidigt kan det komma krav uppifrån att vi ska hinna träffa alla, ha planeringar med alla, samtidigt som att vi ska göra utredningar, hålla oss till våra handläggningsdagar... Och det kan göra att man ibland prioriterar vissa klienter mer än andra, för att man inte har den tiden. Och det kan påverka engagemanget. Man kanske inte engagerar sig lika mycket i alla sina klienter för att man inte har det utrymme som man egentligen skulle vilja ha för att ge samma engagemang till alla [...]

Denna konflikt som Socialsekreterare 2 vittnar om, mellan engagemang och organisatoriska krav, illustreras av Banks (2013, s. 590) beskrivning av den nya ansvarsskyldigheten. Denna premierar snabba och mätbara resultat, medan att arbeta relationsbyggande med brukare innebär ett mer långsiktigt arbete som inte syns i statistiken men egentligen är mer effektivt på lång sikt. Verksamheten sätter ramarna för hur mycket tid socialsekreteraren kan avsätta till klienterna och även om engagemanget finns, så hindras socialsekreteraren från att utöva det. Franco, Bennett och Kanfer (2002, s. 1256) menar att yrkesutövarens prestationsförmåga förvisso beror på dess motivation och kompetens, men även de resurser som finns att tillgå. I likhet med detta så innebär resursbristen på Socialsekreterare 2s arbetsplats att hon inte kan engagera sig i alla klienter fullt ut. På samma ämne berättade socialsekreteraren i intervjun att tidsbristen även innebär att personalen behöver fatta snabba beslut. Vid sådana situationer finns det risk att viktiga bitar av klientens situation inte tas med som en del av beslutsunderlaget utan framkommer först i efterhand, vilket gör att bedömningen inte blir helt representativ för klientens situation.

### *Sammanfattning*

Pressen från organisationskrav riskerar alltså inte endast att skapa inre konflikt hos socialarbetaren som inte tillåts arbeta i linje med sitt engagemang, utan står även i konflikt med att arbetet ska bedrivas rättssäkert, vilket är en viktig aspekt inom ansvarsskyldigheten (Banks, 2010, s. 593). Denna obalans speglar hur den nya ansvarsskyldigheten är motstridig i sig själv, genom att den inte representerar de värden som den enligt definition utger sig för att göra. Emellertid talar Banks även om en traditionell ansvarsskyldighet som i grund och botten utgör en essentiell del av det sociala arbetet, vilken vi introducerar under följande tema.

#### *6.3.2 Möjligheten till autonomi*

Enligt socialsekreterarna kan chefen utgöra en stöttning i arbetet såväl som att vara en hindrande faktor för engagemanget. Genom att hysa tillit till socialsekreterarens förmåga kan

chefen främja autonomi, vilket flera uppgav påverkade deras engagemang positivt men också var en aspekt av trivsel på arbetsplatsen.

Socialsekreterare 3 berättar att hon inte behöver redovisa sina arbetstimmar utan att chefen litar på henne, vilket gör att hon i praktiken jobbar mer än 40 timmar i veckan:

Den här chefen är väldigt mycket så att ”Jag litar på att ni jobbar era 40 timmar i veckan”.

Vi redovisar inte det någonstans och jag är sådan att eftersom jag är så engagerad och brinner, så gissar jag på att jag jobbar mer än 40 timmar i veckan. Så hon kan lita på mig och det är skönt att hon gör det, men har jag en chef som sitter och kollar min flextid och ifrågasätter när jag har flexkorrigerat och sådär - då blir det ett motstånd. Då tänker jag att

”Jag tänker fan inte jobba”. Då tänker jag att jag ska gå hem prick 16.30.

Socialsekreterare 3 reflekterar kring hur att ha en chef som inte hyser tillit till henne, utan granskar hennes flextid, skulle sänka hennes motivation. I ett sådant scenario hade hon känt sig ovillig till att göra något som går utanför hennes arbetsbeskrivning, vilket står i klar kontrast till hennes nuvarande situation. I enlighet med hur Stalker et al. (2007, s. 188) lyfter autonomi i yrkesutövningen som en främjande faktor för engagemanget, så ökar socialsekreterarens prestationsförmåga genom att chefen litar på henne. Detta kan antas ge henne en känsla av att hon arbetar av frivillighet och autentiskt engagemang, istället för att arbeta utifrån principer av plikt. Även Socialsekreterare 1 framhöll vikten av förtroende och autonomi då hon berättade att hon har ett ganska stort handlingsutrymme, som för henne innebär goda möjligheter att faktiskt träffa klienter och inte endast utföra administrativt arbete. Socialsekreteraren berättade även att hennes chef brukar lita på hennes bedömningar, vilket ger henne en större frihet i upplägget av hennes arbete. Hennes möjlighet att autonomt utöva sitt engagemang är balanserat mot kraven från organisationen, i fråga om att chefen hyser tillit till att socialsekreteraren är förmögen att balansera sin självständighet mot kraven på ansvarsskyldighet. Detta är ett exempel på hur ansvarsskyldigheten kan utgöra en central och integrerad del av en god yrkesutövning, om den balanseras mot socialsekreterarens möjlighet till handlingsutrymme.

### *Sammanfattning*

Genom att chefen är stöttande och arbetsbelastningen hålls nere kan organisatoriska faktorer främja socialsekreterarnas engagemang. Engagemanget verkar korrelera med autonomi och

möjligheten till handlingsutrymme. Vidare har Socialsekreterare 1 och Socialsekreterare 2 illustrerats som två exempel på både den traditionella och den nya professionella ansvarsskyldigheten och i vilken utsträckning de kan integreras med engagemanget och det sociala arbetet. Utöver de organisatoriska faktorerna påverkas även socialsekreterarnas engagemang av att de måste navigera i ett politiskt och samhällsligt system vilket behandlas i det nästkommande avsnittet.

## 6.4 Politiska strukturer sätter gränser

Vissa av socialarbetarna upplevde en frustration i att de måste verka inom ett trögt samhällssystem och i samverkan med andra myndigheter. Förutsättningarna för det sociala arbetet vilar på politiska beslut som dikterar villkoren för myndigheter och därmed även socialsekreteraren. Genom erfarenhet har socialsekreterarna lärt sig att navigera i systemet, men begränsas fortfarande i möjligheten att utöva engagemang i arbetet med klienterna.

### 6.4.1 *Konsten att navigera i systemet med andra myndigheter*

Socialsekreterare 3 berättar om en situation där hon i en tidigare yrkesroll arbetade hårt för att få ut ungdomar med aktivitetsersättning i anpassade anställningar för att bryta isolering:

Vi jobbade satan för att de här ungdomarna skulle få ett jobb. Vi tricksade och knicksade och alltså du vet, vi var ute hos arbetsgivare och bara ”Kom igen!”. Vi sålde in dem [klienterna] och vi fick jättebra resultat och de gick ut i jobb. Men detta var anpassade anställningar, utifrån den här människan. Sen säger Försäkringskassan att ”Ja, men du har ju jobbat, då drar vi in din aktivitetsersättning” och sen när anställningen var slut, när lönebidraget tog slut - vem vill anställa dem? Det var ju så anpassat.

Det hårda och omfattande arbetet med att få ut ungdomarna i arbete vittnar om ett stort personligt engagemang. Socialsekreteraren är engagerad och utför sitt arbete med passion och är så dedikerad att hon går utöver vad som krävs av arbetsbeskrivningen, genom att hon ”tricksade och knicksade” och bad arbetsgivare att erbjuda anställningar. Detta är helt i enlighet med hur Banks (2013, s. 593) menar att det personliga engagemanget manifesteras. Socialsekreterarens arbete i fråga om anpassade anställningar och motivera ungdomarna till arbete lyckades egentligen, men motverkades sedan av systemet som hon verkar inom. Hon fortsätter med att berätta om hur denna erfarenhet har gjort att hon alltid måste ta i beaktande vad varje beslut gör för individen i det långa loppet:

[...] då hade man dragit undan mattan med aktivitetsersättning. Så jag har ju lärt mig jättemycket, att man måste tänka ett steg längre. Att det får inte vara det här kortsiktiga att ”Vi ska få ut många i jobb” som är Arbetsförmedlingens grej, utan man måste tänka vad gör det med individen i det långa loppet. Det är individen, men också föräldrar... Föräldrar grät. ”Vad händer nu? Vad händer sen?” och så ska de hålla på att oroa sig. Så man måste tänka stort och långt, och inte bara springa mot arbetsgivarens mål.

Socialsekreteraren vittnar om att hon efter denna händelse har lärt sig att tänka långsiktigt kring alla beslut och att hon använder sig av denna erfarenhet i sitt dagliga arbete med klienterna. Detta gör hon genom att reflektera kring vad konsekvenserna blir för klienten i motivationsarbetet, i att klienter inte ska komma i kläm som en konsekvens av kortsiktig strävan i form av att hon har anammat arbetsgivarens mål. Hennes reflektioner speglar också Banks (2013, s. 601) stora fråga om att nå en balans mellan att utöva sitt passionerade och personliga engagemang samtidigt som att ta ansvar för effekterna av det. I likhet med hur Banks (2013, s. 589; 601-602) menar att nyliberala strömningar har ökat kraven på effektivitet, så uppger Socialsekreterare 3 att hon idag kan undvika att utföra vissa arbetsuppgifter för att hon vet att de innebär att nå snabba men kortsiktiga resultat som hennes engagemang för samhällsförändring inte korrelerar med.

### *Sammanfattning*

Då de olika myndigheterna inte lyckas samverka för att gemensamt hjälpa klienten så begränsas engagemanget hos socialsekreterare och ibland till den grad att socialsekreteraren ger upp på vissa arbetsuppgifter som hon uppfattar som meningslösa eller till och med skadliga i det långa loppet. Utöver att hitta förhållningssätt för att navigera i det ofta motsägelsefulla samhällssystemet, så behöver socialsekreterarna hitta ett sätt att förhålla sig till den oundvikliga tröghet och skeva resursfördelning som finns inom och mellan olika myndigheter. Denna kommer att studeras närmare i nästa tema.

#### *6.4.2 Resursfördelning och tröghet i kommunen*

Ett återkommande inslag under intervjuerna var i hur stor utsträckning socialsekreterarna hindrades att bedriva motivationsarbete med klienterna på grund av bristen på tillgängliga eller lämpliga insatser, på grund av resurs- och personalbrist.

På frågan om vad som påverkar engagemanget negativt svarar Socialsekreterare 1:



Det som kan vara frustrerande är att säga att jag har haft en klient, så har jag motiverat klienten i flera veckor och äntligen säger han ”Okej, jag är beredd - jag slutar med drogerna. Jag vill ha en bra arbetsträningsplats och komma igång med det.”. Ja! Och så ringer man arbetsträningsplatsen i kommunen. ”Ae, vi har ett överintag här och anställda är sjukskrivna, så det är minst sex månaders kö.”. Men den här klienten skulle ju behöva börja igår liksom. Ska mitt arbete ha någon nytta så måste vi ju kunna slussa vidare.

Genom att kommunen inte prioriterar insatser som kan bidra till långsiktig förändring för klienten, så kan det sociala arbetet inte bedrivas i enlighet med vad den professionella anser att klienten är i behov av. Ferguson (2017, s. 325) framhåller att den nya samhällsutvecklingen med New Public Management har påverkat socialtjänsten möjlighet att tillgodose klienters sociala rättigheter, då värden som mätbarhet och sparkrav prioriteras istället. Politiska beslut och ett ändrat fokus inom välfärden minskar därmed handlingsutrymmet och möjligheterna för socialsekreteraren att bedriva socialt arbete utifrån klientens behov.

### *Sammanfattning*

Arbetets utformning möjliggörs och begränsas därmed i stor utsträckning av det politiska klimatet och de nyliberala trenderna. Under intervjuerna framkommer att socialsekreterarna upplever frustration över systemet och menar att det påverkar motivationen och engagemanget negativt.

## 7. Sammanfattning och avslutande diskussion

Detta avsnitt utgörs av en sammanfattning och vidareutveckling av analysens viktigaste slutsatser. Här presenteras både svaren på frågeställningarna och en diskussion utifrån de insikter som studien har genererat. Vi visar på engagemangets komplexitet och lyfter de perspektiv som står i konflikt med varandra och som socialsekreterarna måste förhålla sig till på såväl individnivå som samhällsnivå. För att göra sammanfattningen av analysen överskådlig så inleder vi diskussionen med vår första frågeställning och avslutar med den andra.

Genom att presentera och reflektera kring innehållet i analysens två första avsnitt svarar vi på vår första frågeställning:

*- Vad utgör socialsekreterarnas engagemang inom socialt arbete och hur yttrar det sig i det i det dagliga arbetet?*

Analysen inleds med temat *Engagemangets kärna* och tillhörande underteman som speglar vad de olika socialsekreterarna uppger utgör deras engagemang. Vi uppmärksammade olika källor till engagemang och att flera av dessa kan löpa parallellt hos samma socialsekreterare. Gemensamt för engagemangen är att de verkar härstamma från en inre process som bottnar i socialsekreterarnas personliga värderingar. I enlighet med Banks (2013) har vi valt att benämna detta som personligt engagemang. För flera av socialsekreterarna ligger det personliga engagemanget i att vilja skapa en social förändringsprocess, vilken kan avse förändring hos klienten såväl som förändring på samhällsnivå. I enlighet med tidigare forskning avser detta en vilja att arbeta för klienten och för samhällsförändring. Utöver detta upptäckte vi att engagemanget även kan vara direkt kopplat till arbetet med ekonomiskt bistånd. Socialsekreterarna som upplever engagemanget som betydelsefullt i sin yrkesutövning menar att det utgör en drivkraft inom dem för att arbeta med socialt arbete. De menar även att engagemang gör arbetet meningsfullt och är nödvändigt för att orka med arbetet. En av socialsekreterarna upplever inte engagemanget som en lika central kraft som övriga. Hon ser inte engagemang som en förutsättning för arbetet, utan uppger att hon blir engagerad när hon får utföra ett kvalitativt utredningsarbete. Således kan engagemanget vara olika omfattande samt fylla olika funktion och syften.

Gemensamt för socialsekreterarna är att ett visst motstånd hos klienten kan sporra engagemanget. Detta behandlas i avsnittet *Klientens motstånd motiverar*. Detta fenomen kan

förklaras genom att det i mötet med en klient som uppvisar motstånd även uppstår ett motstånd för att arbeta med klienten inom socialsekreterarna själva. Detta är en slags inre konflikt. Initialt upplever de att detta hindrar dem från att utöva engagemang för klienten, men detta hinder kan övervinnas genom att socialsekreterarna uppmärksammar sina egna känslor. Det sociala arbetets grundprincip om att alla människor har en potential till förändring gör att socialsekreteraren kan reflektera över vad hon känner och vidare omvandla negativa känslor som frustration eller uppgivenhet till en drivkraft. I analysen av detta lyfter vi en diskussion utifrån Banks (2010) studie om professionell integritet. Denna tar sig uttryck genom att socialsekreterarna utövar moralisk reflektion och arbetar i enlighet med sina principer samt värderingar även vid motstånd.

I de två kommande avsnitten lyfter vi de olika perspektiven som står i konflikt med varandra och som socialsekreterarna måste förhålla sig till. Vi svarar därigenom på vår andra frågeställning:

*- Upplever socialsekreterarna att deras engagemang står i konflikt med andra krav och förväntningar i arbetet?*

I avsnittet *Organisatoriska faktorer* beskriver vi hur socialsekreterarnas ser på sina förutsättningar för att utöva engagemang inom de organisatoriska ramarna. Hög arbetsbelastning är en faktor som hindrar engagemanget då socialsekreteraren måste prioritera att arbeta för organisationens intressen framför att arbeta för klienten. En inre konflikt uppstår när socialsekreteraren vill men inte kan arbeta i linje med sitt personliga engagemang. Utifrån Banks (2013) studie analyserade vi vidare socialsekreterarnas resonemang om organisationens krav, där konflikten mellan personligt engagemang och den professionella ansvarsskyldigheten tar sig uttryck. I dess traditionella bemärkelse kan ansvarsskyldigheten öka rättssäkerheten och göra att socialsekreteraren kan beakta brukares, organisationens och samhällets intressen. Socialsekreterarna vittnar om situationer där organisatoriska krav på effektivitet i samband med hög arbetsbelastning utgör hinder för deras engagemang. Detta kan gestaltas av Banks (2013) resonemang kring den nya ansvarsskyldigheten, vilken därmed är omöjlig för socialsekreterarna att leva upp till utan att kompromissa med de sociala och kvalitativa aspekterna av arbetet med klienten. Att hantera dessa motstridiga krav skapar inre konflikt i fråga om vems intresse som ska tillgodoses och begränsar socialsekreterarens möjlighet att utöva sitt engagemang. Engagemanget kan däremot främjas av chefen genom att

socialsekreteraren ges tillit och därigenom autonomi. De kan då utöva sitt engagemang vilket gör att konflikt inte uppstår. En god psykosocial arbetsmiljö ökar socialsekreterarens välbefinnande och gör att hon upplever positiva känslor för sin arbetsplats, vilket främjar ett organisatoriskt engagemang. Den nya ansvarsskyldigheten inskränker möjligheten till autonomi, medan den traditionella kan integreras med en professionell och autonom roll utan att hämma handlingsutrymmet.

Vår analys sätter även det personliga engagemanget i en politisk och samhällslig kontext under temat *Politiska strukturer sätter gränser*. De nedskärningar av resurser och sparkrav som socialsekreterarna vittnar om utgör politiska faktorer som påverkar engagemanget negativt. Här beskrivs konsten att navigera i det samhällssystem som socialsekreteraren oundvikligen är en del av. Detta utgörs av myndigheters olika lagstiftning såväl som en dåligt fungerande samverkan mellan dessa. Avsaknaden av ett holistiskt arbetssätt, och ett större gemensamt perspektiv på klientens situation, gör att klienten riskerar att falla mellan stolarna. Socialsekreterarna har genom erfarenhet hittat sätt att förhålla sig till systemet för att undvika inre konflikt. Konflikten kan lösas genom socialsekreterarna arbetar i enlighet med verksamhetens kortsiktiga mål och integrera dessa med sitt eget engagemang. En socialsekreterare berättar hur hon istället undviker arbetsuppgifter som medför situationer då hon känner sig tvingad till att ta beslut som hon inte uppfattar som gynnande för varken samhälle eller klient i längden.

### Ytterligare reflektioner

Innan vi genomförde intervjuerna hade vi en tanke om att socialsekreterarna skulle uttrycka större frustration kring de samhällsliga och organisatoriska systemen som kan stå i konflikt med deras engagemang och motivation. Vår bild har förändrats genom att ingen av socialsekreterarna tillåter sig själva att älta i bristerna i systemet, utan lyckas hitta olika lösningar på problemen. Därigenom hittar de tillbaka till sitt engagemang efter att de har stött på motstånd. Emellertid är det svårare för socialsekreterarna att finna mening i att arbeta inom de organisatoriska eller samhällsliga strukturer som de upplever att de inte kan påverka. Detta kan utgöras av politiska beslut som lagstiftning eller organisationens krav och riktlinjer som går emot deras värderingar vilka det personliga engagemanget är grundat i.

Flera socialsekreterare talade om inre brinn och en av dem menade att utan ett inre engagemang i grunden så finns det inget som kan påverkas positivt av yttre

motivationsfaktorer. Detta gjorde att vi genom hela uppsatsprocessen upplevde ett värde i att referera till både engagemang och motivation som begrepp och företeelse. Socialsekreterarna skilde sig även åt i hur de talade om engagemang och dess betydelse för arbetet. Vi tror att det kan förklaras genom att de skiljer sig åt i vilken utsträckning som de identifierar sig med yrket socialsekreterare, men även genom att vissa socialsekreterare inte brinner för socialt förändringsarbete lika mycket som andra. Vi diskuterat kring att de som väljer att svara på en studie om engagemang och motivation kan tänkas ha en större motivation eller engagemang än genomsnittet, vilket kan förklara att majoriteten av socialsekreterarna uppgav att de hade ett stort engagemang.

Vi skulle vilja fortsätta fördjupa oss i vad som utgör socialsekreterares engagemang och motivation genom att utforska hur det har väckts. Begrepp som har dykt upp i samband med intervjuerna och som vi skulle vilja undersöka närmare i relation till engagemang och motivation är *identitet* och *meningsfullhet*. En framtida studie skulle kunna ha syftet att undersöka varför vissa socialsekreterare brinner mer för socialt arbete än andra och utgöras av djupintervjuer som ämnar svara på hur socialsekreterarnas engagemang har uppstått utifrån viktiga händelser som har påverkat deras liv.

## Referenslista

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Banks, Sarah (2010) Integrity in Professional Life: Issues of Conduct, Commitment and Capacity. *The British Journal Of Social Work*, 7, 2168-2184.

Banks, Sarah (2013) Negotiating personal engagement and professional accountability: professional wisdom and ethics work. *European Journal of Social Work*, 16(5), 587-604.

Bradley, Carolyn, Tina Maschi, Helen O'Brien, Keith Morgen & Kelly Ward (2012) Faithful but different: Clinical social workers speak out about career motivation and professional values. *Journal Of Social Work Education*, 48(3), 459-477.

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Collins Stewart (2016) The Commitment of Social Workers in the UK: Committed to the Profession, the Organisation and Service Users? *Practice*, 28(3), 159-179.

Deci, Edward L., Anja H. Olafsen, Ryan Richard M. (2017) Self-Determination Theory in Work Organizations: The State of a Science. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 19-43.

Ferguson, Iain (2017) Hope over fear: social work education towards 2025. *European journal of social work*, 20(3), 322-332.

Franco, Lynne Miller, Sara Bennett & Ruth Kanfer (2002) Health sector reform and public sector health worker motivation: a conceptual framework. *Social Science & Medicine*, 54, 1255-1266.

Giffords, Elissa (2009). An Examination of Organizational Commitment and Professional Commitment and the Relationship to Work Environment, Demographic and Organizational Factors. *Journal of Social Work*, 9(4), 386-404.

Hackett, Simon, Marjo Kuronen, Aila-Leena Matthies & Barbara Kresal (2003) The motivation, professional development and identity of social work students in four European countries. *European Journal Of Social Work*, 6(2), 163-178.

Jones, Chris & Novak, Tony (1993) Social Work Today. *British Journal of Social Work*, 23(3), 95-212.

Jungert, Tomas, Richard Koestner, Nathalie Houlfort & Kaspar Schattke (2013) Distinguishing Source of Autonomy Support in Relation to Workers' Motivation and Self-Efficacy. *Journal of Social Psychology*, 153, 651-666.

Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna (2012) *At skabe en professionel ansvar og autonomi i velfærdsstaten*. Köpenhamn: Hans Reitzels Forlag.

Jönson, Håkan (2010) *Sociala problem som perspektiv. En ansats för forskning & socialt arbete*. Malmö: Liber AB.

Liljegren, Andreas & Parding, Karolina (2010) Ändrad styrning av välfärdsprofessioner: Exemplet evidensbaserad i socialt arbete. *Socialvetenskaplig Tidskrift*, 3-4, 270-288.

Meyer, John P., Tomas Becker & Christian Vandenberghe (2004) Employee Commitment and motivation: a conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 991-1007.

Meyer, John P., D. Ramona Bobocel & Natalie J. Allen (1991) Development of Organizational Commitment During the First Year of Employment: A Longitudinal Study of Pre- and Post-Entry Influences. *Journal of Management*, 17(4), 717-733.

Meyer, John P. & Herscovitch, Lynne. (2001) Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11, 299-326.

Payne, Malcolm (2006) *What Is Professional Social Work?* Bristol: Policy Press.

Smith, Mark, Vivienne E. Cree, Rhoda MacRae, Douglas Sharp, Elaine Wallace & Susan O'Halloran (2017) Social suffering: Changing organisational culture in children and families

social work through critical reflection groups—insights from Bourdieu. *British Journal of Social Work*, 47, 973–988.

SFS 2016:654. *Socialtjänstlagen*.

Stalker, Carol A., Deena, Mandell, Karen M. Fensch, Cheryl Harvey & Wright, Margriet (2007) Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: how do they do it? *Child & Family Social Work*, 12(2), 182-191.

Vetenskapsrådet (u.å.) Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. Källa: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> [Hämtad: 15 maj 2018]

Vitus, Kathrine (2017) Policy and identity change in youth social work: From social-interventionist to neoliberal policy paradigms. *Journal of Social Work*, 17(4), 470–490.



# Bilagor

Bilaga 1 - Informationsbrev

Bilaga 2 - Samtyckesblankett

Bilaga 3 - Intervjuguide

## Bilaga 1 - Informationsbrev

### Studie om socialekreterares engagemang och motivation

Hej! Vi heter Lina Svensson och Ebba Bäckman och är två socionomstudenter vid Lunds universitet som under våren 2018 skriver vår C-uppsats. Vi är intresserade av att intervjua verksamma socialekreterare inom ekonomiskt bistånd för att undersöka vilka faktorer som påverkar motivation och engagemang att utföra socialt arbete. Vi är även intresserade av att undersöka huruvida motivationen och engagemanget förändras över tid och kontext.

#### **Vad innebär det att delta?**

Vi hoppas på att kunna intervjua åtta personer som är verksamma inom ekonomiskt bistånd i Skåne. Vi beräknar att intervjun kommer att ta ca 60 minuter. Vi planerar att påbörja intervjuerna inom kort och genomföra dem löpande. Som intervjuperson väljer du själv var intervjun ska genomföras och vi kan ta oss till dig. För den som önskar har vi även tillgång till Socialhögskolans lokaler på Gamla Kirurgen på området Paradis i Lund. Vi är anpassningsbara gällande tid och kan stämma träff antingen dagtid eller kvällstid. Vi kan också genomföra intervjun via telefon, men vill så klart gärna träffa dig om möjligt. Vid intervjutillfället kommer vi båda studenter att närvara.

#### **Etiska överväganden**

Studien genomförs i enlighet med Vetenskapsrådets etiska principer. Detta innebär att allt insamlat material kommer att förvaras på ett sådant sätt att det inte är åtkomligt för obehöriga och raderas då uppsatsen är färdig. Ditt deltagande i studien är naturligtvis frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan. Din medverkan i studien är anonym på så vis att inga personuppgifter kommer att användas i uppsatsen. Intervjun kommer att spelas in digitalt, förutsatt att du samtycker till det.

#### **Vänligen kontakta nedanstående ansvariga för deltagande i studien och/eller övriga frågor:**

Studenter:

Ebba Bäckman, [REDACTED], [REDACTED]

Lina Svensson, [REDACTED], [REDACTED]

Handledare: Tabitha Wright Nielsen, [REDACTED], [REDACTED]

Institutionen för socialt arbete, Lunds universitet

## Bilaga 2 - Samtyckesblankett

### **Informerat samtycke**

Syftet med studien är att undersöka socialsekreterares motivation och engagemang att utföra socialt arbete och vilka faktorer som påverkar detta. Studien syftar till att undersöka huruvida motivationen och engagemanget förändras över tid och kontext, som från studietiden till yrkeslivet eller under yrkeslivet. Studien följer de forskningsetiska principerna som Vetenskapsrådet tagit fram. Dessa principer gäller följande krav: informationskrav, samtyckeskrav, konfidentialitetskrav samt nyttjandekrav.

Härmed samtycker jag till att delta i studien:

Datum och ort \_\_\_\_\_

Namnsteckning \_\_\_\_\_

## Bilaga 3 – Intervjuguide

### **Yrkesroll**

Vad ingår i dina arbetsuppgifter?

Vad i ditt arbete gillar du mest och vad är svårast?

### **Definition av engagemang**

Vad betyder engagemang för dig om du får definiera helt fritt?

Vilken roll har engagemang i ditt arbete?

Kan du ge exempel på när du använder ditt engagemang?

Vad gör dig engagerad och var hämtar du ditt engagemang ifrån?

### **Engagemang i förhållande till meningsfullhet och ork**

Vilka yttre faktorer kan påverka ditt engagemang?

Upplever du att ditt engagemang främjas eller hindras av verksamheten?

Engagerar vissa situationer eller vissa klienter dig mer än andra?

Vad upplever du som meningsfullt i arbetet?

Finns det något som känns mindre meningsfullt?

Vad gör du om du skulle finna dig i en situation då du inte känner dig engagerad eller motiverad?

Vad gör du för att återfå engagemanget?

Hur upplever du att verksamheten tar hänsyn till sådana situationer?

Hur skulle du önska att de tog tag i en sådan situation?

Hade en annan hantering av situationen påverkat ditt engagemang?

### **Engagemang över tid och kontext**

Hur viktigt är det för dig att känna engagemang i ditt arbete i förhållande till andra faktorer?

Upplever du någon skillnad i vad som engagerar dig nu och vad som engagerade dig förr?

Har ditt engagemang förändrats från när du gick socionomutbildningen?

Om ja, vad tror du det beror på?

Har du arbetat någon annanstans som socionom?

Om ja, hur upplevde du ditt engagemang då i förhållande till arbetsplats som du har idag?

### **Organisatorisk påverkan**

Hur stor möjlighet upplever du att du har att utforma ditt arbete?

Upplever du några begränsningar i hur du kan utforma ditt arbete?

Hur viktigt är det för ditt engagemang att kunna utforma ditt arbete?

Finns det något som du skulle vilja påverka i ditt arbete men som du inte kan?

### **Gehör och respons**

Är det viktigt för dig att få gehör för det arbete som du utför?

Vem får du gehör från?

Påverkar det ditt engagemang eller motivation att få gehör?

### **Ansvar**

Vad upplever du är ditt ansvar i din yrkesroll?

Gentemot vem har du ett ansvar?

Ser du ansvar som något positivt eller negativt?

Är ansvar främjande eller hindrande för ditt engagemang eller din motivation?

### **Samhällelig påverkan**

Påverkas du av vilken uppfattning samhället i stort har om ditt arbete och hur hanterar du det?

Påverkas din motivation eller ditt engagemang av detta?

Upplever du att det finns några motsättningar mellan de engagemang som du känner?

### **Arbetsplatskultur**

Finns det ett helhetstänk kring klienten på din arbetsplats och påverkar detta ditt engagemang?

Hur skulle du beskriva kulturen på din enhet?

Hur skulle du beskriva förhållningssättet er kollegor emellan?

Upplever du att kulturen eller förhållningssättet påverkar ditt engagemang och i så fall hur?

Vilken betydelse har dina kollegor för dig?

Hur påverkas ditt engagemang av gemenskapen på arbetsplatsen?

### **Värderingar**

Vilka värderingar upplever du finns på arbetsplatsen?

Upplever du att dessa värderingar delas av alla?

Tycker du att värdegrunden på arbetsplatsen går i linje med arbetet ni utför?

Finns det likheter och skillnader mellan dina personliga värderingar och de på arbetsplatsen?

### **Avslutning**

Finns det något du känner att vi inte har lyft men som är viktigt för ditt engagemang eller motivation i arbetet och som du vill lyfta innan vi avslutar?