

BBIC och arbetstillfredsställelse

"Vi arbetar ju alla efter samma lagar"

Elin Litzén &

Lena Nilsson

Lunds Universitet

Socialhögskolan

Vt-2009



Handledare: Gunilla Lindén

Sammanfattning

Eftersom vi stötte på många negativa åsikter gällande BBIC som arbetsmodell så väcktes frågan hos oss hur denna modell påverkade arbetstillfredsställelsen hos socialarbetare som arbetar med utredningsarbete.

Våra frågeställningar berörde arbetstillfredsställelse och handläggares ideal vad gäller deras arbetsuppgifter. Vår studie är en kvalitativ studie av handläggare som arbetar med utredningar i barn och ungdomsärenden. Vi analyserade vår empiri utifrån Carl Rogers teori om självet och Mats Alvessons tankar om organisationsteori.

Vi fann att de handläggare som arbetar enligt BBIC –modellen, skattade sig själva något högre när det gäller arbetstillfredsställelse än de handläggare som arbetar utifrån andra modeller. Den kritik som vi tidigare tog del av grundade sig alltså inte i arbetstillfredsställelsen utan kanske snarare i de svårigheter som skulle kunna uppstå vid förändring av rutiner.

Abstract

Since we came across many negative opinions regarded BBIC as a working model, the question: how this model influences the work satisfaction of the social workers who work with children and youth inquiries, was aroused.

Our questions concerned work satisfaction and social workers ideals regarded their work. Our study is a qualitative study of social workers who work with children and youth inquiries. We have analyzed our empiric on the basis of Carl Roger's theory about the Self and Mats Alvesson's thoughts about organization theories.

We found that the social workers who work according to BBIC, estimates themselves higher when it comes to work satisfaction than the social workers who work on the basis of other models. The criticism we came across bases itself therefore, not in the work satisfaction itself, but perhaps in the difficulties that can arise with change of procedures.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Abstract.....	2
Förord.....	3
1. Inledning	4
1.1 Problemformulering	4
1.2 Perspektivval och avgränsningar	4
1.3 Syfte	5
1.4 Frågeställning	5
1.5 Definition av begrepp	5
2. Metod.....	6
2.1 Arbetsfördelning	6
2.2 Val av metod.....	6
2.3 Urval.....	7
2.4 Insamling av data.....	8
2.5 Bearbetning och analys av materialet	9
2.6 Resultatets tillförlitlighet	9
2.7 Etiska överväganden	11
2.8 Källkritik.....	11
3. Bakgrund	12
3.1 Barnets bästa i utredningar och dokumentation.....	12
3.2 BBIC - En historik.....	12
3.2.1 Allt har en början	12
3.2.2 England	13
3.2.3 Sverige	15
3.2.4 Triangeln – basen i BBIC	16

4. Tidigare forskning	17
4.1 Forskning och utvärdering av BBIC -modellen.....	17
4.2 Tidigare forskning om handläggning av barnavårdsärenden	20
4.2.1 Barnavårdstratten	21
4.3 Tidigare forskning om arbetstillfredsställelse hos socialarbetare.....	23
5. Teori.....	24
5.1 Personen och självet	24
5.2 Arbete, arbetsdelning och tillfredsställelse	25
6. Empiri och Analys	28
6.1 Introduktion av datapresentation	28
6.1.1 Presentation av data från öppna frågor	28
6.1.1.1 Tema 1: Arbetsmetoder, likheter och skillnader	28
6.1.1.2 Tema 2: Vad är arbetstillfredsställelse?	30
6.1.1.3 Tema 3: Ideal att uppnå med arbetet.....	32
6.1.1.4 Tema 4: Hur socialarbetarna upplever sin arbetstillfredsställelse.....	33
6.1.2 Presentation av data från frågor med fasta svarsalternativ.....	34
6.2 Analys av data	35
7. Slutdiskussion	40
Referenslista.....	44
Bilagor	46
Bilaga 1	46
Informationsbrev	46
Bilaga 2.....	47
Intervjuguide	47
Bilaga 3.....	49
Enkät: Arbetstillfredsställelse.....	49

Förord

- Vi vill tacka vår handledare Gunilla Lindén, som under vår uppsats har varit ett bra stöd i vårt skrivande och som har gett oss relevant feedback som hjälpt oss att utveckla samt färdigställa uppsatsen.
- Vi vill också tacka de socialsekreterare som har ställt upp med tid tankar och goda råd.
- Slutligen så vill vi tacka våra män, barn och barnvakter som har ställt upp med mer eller mindre goda miner.

Tusen tack!

1. Inledning

1.1 Problemformulering

I mötet med personer som arbetar med barn och unga utifrån BBIC-modellen har vi flera gånger stött på åsikten att BBIC tar för mycket tid från socialarbetaren och att klienterna på detta sätt blir lidande. Vi har också fått uppfattningen att BBIC skapar högre arbetsbelastning på socialarbetaren och detta gör att utredningar och beslut kan bli tagna på lösare grunder. Utifrån detta väcktes frågan hos oss om BBIC är en väg att kvalitetssäkra handläggning och utredning i socialtjänsten eller om det tvärtom försämrar kvaliteten och ökar stressen hos handläggarna som arbetar med BBIC.

Många handläggare som arbetar med barn och unga som vi kommit i kontakt med menar också att de redan innan BBIC arbetar enligt samma princip och de ansåg inte att BBIC tillför något positivt vare sig för klienter eller för handläggare.

Rasmusson (3w2004) skriver i den utvärdering hon har gjort av BBIC hur hon har sett att många socialarbetare har skrämts av de omfattande formulären som de tidigare varit ovana vid. Författaren har vidare också sett att det tillkommit olika sätt att anamma BBIC modellen i de kommuner där BBIC funnits som projekt.

Vad som slog oss när vi hörde dessa åsikter var hur stor betydelse arbetets struktur har för dem som arbetar med utredningar, och hur det kan påverka tillfredsställelsen med arbetet.

Vårt intresse för hur socialarbetarna upplever sitt arbete och om deras upplevelse av arbetet påverkas av vilken metod som ligger till grund för utredning och dokumentation väcktes alltså genom människor vi mött som är aktiva på fältet.

1.2 Perspektivval och avgränsningar

I vår uppsats har vi bestämt oss för att avgränsa arbetstillfredsställelse till att gälla tillfredsställelse med arbetsuppgifter och förmåga att lösa dem. Vi har valt att studera arbetstillfredsställelse ur ett professionsperspektiv. Detta innebär att vi inte tar med aspekter som lön, kollegor, arbetstider eller andra faktorer som kan bidra till att en person känner sig mer eller mindre tillfredsställd med sitt arbete och sin arbetsplats. Detta eftersom vi är intresserade av att mäta hur utredningsmetoden som finns på arbetsplatsen påverkar

arbetstillfredsställelsen.

1.3 Syfte

Vårt syfte är att ur ett professionsperspektiv undersöka och jämföra hur socialarbetare som arbetar med barnavårdsutredningar enligt BBIC -modellen respektive socialarbetare som arbetar utifrån andra metoder upplever sin arbetstillfredsställelse.

1.4 Frågeställning

- Vad innebär arbetstillfredsställelse för de intervjuade socialarbetarna?
- Vad är socialarbetarnas ideal att uppnå i sitt arbete med barnavårdsutredningar?
- Hur upplever de socialarbetare som arbetar med barnavårdsutredningar enligt BBIC modellen sin arbetstillfredsställelse?
- Hur upplever de socialarbetare som arbetar med barnavårdsutredningar enligt andra modeller än BBIC sin arbetstillfredsställelse?

1.5 Definition av begrepp

Med **BBIC** menar vi **B**arns **B**ehov **I** Centrum, vilket är en utredningsmodell som är utarbetad i England och som bygger på barnets sju behovsområden. Andra faktorer som spelar in är barnets hälsa och miljö samt föräldrarnas förmåga. Enligt BBIC –modellen så utgår handläggaren ifrån ett tydligt barnperspektiv. BBIC utgår också ifrån ett tänk som innebär att man som handläggare inte ska utreda mer än vad som är nödvändigt för att förstå barnets situation.

Barnavårdsutredningar är det samlingsnamn vi har valt på de modeller som används vid utredningar rörande barn och unga där handläggarna inte använder BBIC.

När vi har intervjuat våra respondenter gällande **arbetstillfredsställelse** så har vi bett dem beskriva vad det är som gör att de trivs/inte trivs på sitt jobb, utifrån de faktiska arbetsuppgifterna. Med arbetstillfredsställelse menar vi alltså den tillfredsställelse handläggarna känner i sina arbetsuppgifter.

Med **ideal** menar vi det mål som respondenterna i vår undersökning arbetar mot när det gäller vad de själva vill uppnå som handläggare.

Vi använder i vår uppsats dessa tre benämningar, **handläggare**, **socialarbetare** och **socialsekreterare** för de som arbetar med utredningar i barn och ungdomsärenden. De har alla en socionomexamen.

2. Metod

2.1 Arbetsfördelning

Lena gjorde det stora i vår uppsats genom att komma med idén om vad uppsatsen skulle handla om. Därefter satt vi med vår handledare och spånade på syfte och frågeställningar. När det var gjort var det dags att välja metod och därefter lägga upp arbetet. Detta gjorde vi genom att dela upp tidigare forskning, teori och metod i olika block som vi sedan skrev på skilda håll samtidigt som vi kontinuerligt träffades för att sammanfoga resultatet av det vi skrivit.

Den delen av studien vilket innefattar intervjuer med socialsekreterare har vi valt att genomföra på det viset att vi båda två har varit i kontakt med enheter som utreder barn- och ungdomsärenden och skaffat intervjuer i olika kommuner. Intervjufrågorna har vi sammanställt tillsammans, men intervjuerna har vi gjort var för sig. De delar som ingår i *Presentation av data* har vi skrivit tillsammans.

2.2 Val av metod

För att kunna mäta arbetstillfredsställelse har vi valt att använda oss av en kvantitativ metod med *strukturerade* intervjuer med en del frågor med fasta svarsalternativ. Eftersom det är ett stort arbete att skapa frågor som med god reliabilitet och validitet mäter just arbetstillfredsställelse har vi valt att använda oss av frågor som redan finns konstruerade. Fördelen med detta är att frågorna är testade i tidigare forskning men även att det redan finns mått på reliabilitet och på validitet. Frågorna för den kvantitativa delen av intervjun är hämtade ur *The Experience of Work* av Cook, Hepworth, Wall och Warr (1981). I denna bok finns ett antal olika test samlade som är till för att mäta just arbetstillfredsställelse (job satisfaction). Författarna skriver bland annat att forskningen om arbetstillfredsställelse och vad som skapar tillfredsställelse på arbetet är ett stort och intressant forskningsämne. Ett

problem inom forskningen är dock att varje forskare lägger ner mycket tid och stor möda på att skapa instrument för att mäta arbetstillfredsställelse. För att ge en möjlighet för dem som är intresserade i frågan att inte behöva skapa dessa instrument om och om igen har författarna sammanställt de mest kända och användbara måtten i en bok. Detta kommer vi att dra nytta av i arbetet med vår C-uppsats genom att hämta de frågor som vi kommer att använda för att mäta arbetstillfredsställelse här.

Av de olika mätinstrument som fanns i Cook, et al (1981) bok valde vi att använda Brayfield och Rothes mätinstrument för generell arbetstillfredsställelse. Detta instrument består av 18 olika frågor där den som svarar får rangordna hur mycket han eller hon håller med på en 5 gradig skala (a.a. S16).

Detta mätinstrument kan användas så att den som ska svara på frågorna ombeds att bara tänka på arbetsuppgifterna han eller hon utför varför just detta instrument passa oss med våra avgränsningar särskilt väl (Cook et al, 1981).

För att komplettera den kvantitativa delen av intervjun som består av frågor med fasta svarsalternativ har vi även valt att ägna en del av intervjun till *semistrukturerade* frågor, enligt en kvalitativ metod. Det är i denna del som vi kan fördjupa oss i svaren vi får och följa upp det vi tycker verkar vara intressant för vår C-uppsats. Tanken med att använda oss av en semistrukturerad intervju är att vi vet vilka områden vi vill belysa och få svar på. Samtidigt vet vi inte hur svaren vi kommer få ser ut, och då är det värdefullt med ett utrymme där vi kan fördjupa oss i svaren och fråga vidare för att få en så tydlig bild som möjligt av området som vi vill belysa (Aspers, 2007).

2.3 Urval

Vi vill med vår studie kunna dra generella slutsatser från det material vi samlat in. Egentligen är det så att vi utifrån vårt material endast kan dra slutsatser gällande de personer som ingått i vår undersökning. För att vårt resultat ska kunna gälla som en generell slutsats är det en förutsättning att vårt urval är representativt för den populationen vi vill undersöka (Halvorsen, 1992).

I arbetet med kvalitativa undersökningar måste man som forskare undersöka vissa enheter. Idealet är att undersöka hela populationer för att få fram ett så exakt resultat som möjligt,

men då det inte alltid är möjligt får vi utgå ifrån vissa enheter inom det fält vi tänker bedriva vår forskning (Halvorsen, 1992). Vi har genom vårt urval funnit våra respondenter inom fyra olika enheter. Dessa fyra enheter arbetar alla med utredningsarbete gällande barn och unga. Skillnaderna mellan dem är modellerna de använder i sitt utredningsarbete. Vi är medvetna om att vårt urval är litet, men då vi vill mena på att det är slumpmässigt utvalt och då det representerar olika synsätt anser vi ändå att resultatet vi har fått fram är representativt. Det är inte storleken på urvalet som är det absolut viktigaste, det är hur urvalet ser ut. Våra respondenter kommer ifrån fyra olika enheter som befinner sig i fyra olika kommuner och som arbetar på olika sätt och med olika metoder. Det är detta som gör att vi menar på att vårt urval är representativt för en större population än den vi har undersökt. (Halvorsen, 1992).

Vårt urval är slumpmässigt. Vi har ringt och skickat e-mail till enheter i Skåne vilka arbetar med barn och unga. De personer som ingår i vår undersökning är de personer som har varit villiga att delta i vår studie. Urvalet är således gjort genom själrekrytering. Tanken vi hade när vi först började ta kontakt med olika enheter var att vi ville få en så bred bild som möjligt gällande arbetstillfredsställelsen hos handläggare som arbetar med utredningsarbete oavsett modell. De respondenter som deltagit arbetar utifrån olika modeller och de har kommit ifrån olika enheter vilket har gjort att vårt urval är bra. Hade vi kunnat välja fritt bland lämpliga socialsekreterare hade det troligtvis inte blivit ett bättre urval. Detta på grund av att deras arbetsmetoder var olika varandra och kompletterade varandra i undersökningen.

Från början hade vi ett samtycke till intervjuer från tio handläggare som arbetar med utredningsarbete gällande barn och unga. Tyvärr så gick två intervjuer bort. I det ena fallet gick inte intervjun att genomföra och i det andra fallet valde respondenten att ta tillbaka sitt samtycke av personliga skäl.

2.4 Insamling av data

Vi valde att göra våra intervjuer en och en. Dels för att vara tidseffektiva men också för att vi räknade med att det är enklare att hålla i intervjun som ensam intervjuare. De vi intervjuade har alla tyckt att det varit ett intressant ämne att diskutera och varit positiva till att hjälpa oss och att ge oss information.

I den semistrukturerade delen av intervjun blev det mycket bra samtal och vi fick väldigt mycket information. I den kvantitativa delen av intervjun fick vi inte samma diskussion men

vi fick inte heller den mängd irrelevant information.

2.5 Bearbetning och analys av materialet

För att räkna ut resultatet med det instrument som presenteras i *The Experience of Work* ges på varje svar poäng från ett till fem. Instämmer helt är fem poäng och instämmer inte alls är ett poäng på hälften av frågorna. På hälften av frågorna är poängskalan omvänd. De frågor som har omvänd poängskala är fråga 3, 4, 6, 8, 10, 11, 14, 16 och 18 (Cook et al, sid 16, 1981).

Frågorna med fasta svarsalternativ i intervjuguiden analyserade vi genom att räkna ut en totalpoäng för varje respondent och sedan redovisa dessa poäng i ett diagram. Poängen är på en skala mellan 18 och 90 och högst poäng indikerar högst självskattad arbetstillfredsställelse (a.a.).

I analysen av den semistrukturerade delen av intervjun började vi med att leta efter likheter mellan metoderna som användes på arbetsplatserna. Vi fann att det gick att dela in arbetsplatserna i fyra kategorier beroende på vilken metod de anställda använde och på vilket sätt de använde metoden. Vidare letade vi efter teman i våra intervjuer som kunde besvara våra frågeställningar. De teman vi fann redovisas under rubriken *Redovisning av data*. Vi letade efter både sådant som var direkta svar på våra frågeställningar och sådant som kan tolkas som indirekta svar.

2.6 Resultatets tillförlitlighet

För att vår undersökning ska ha både en hög validitet och reliabilitet krävs det att vi har en relevant frågeställning, att vi samlar in material på ett sätt som stöder vår frågeställning och gör den rättvisa samtidigt som vi samlar in empirin på ett sätt som försäkrar att det är pålitligt (Halvorsen, 1992). Med pålitligt menar vi att empirin har relevans för materialet och att den kommer från källor vi känner oss trygga med att använda rent forskningsmässigt.

Det viktiga för oss har varit att hålla våra intervjuguider och intervjufrågor nära våra frågeställningar. Våra intervjufrågor har varit en blandning av allmänna och omfattande frågor samtidigt som vi har haft med precisa frågor i enkätform. Anledningen till att frågorna har varit utformade på det sättet är just för att stärka validiteten. Faller validiteten i vår undersökning spelar det ingen roll hur hög reliabilitet vi har i vår insamlingsmetod (Aspers,

2007). Reliabiliteten har säkerställts genom vårt urval av intervjupersoner. Hur och med vad de har arbetat har varit det viktigaste när det gäller deras medverkan. Något som också spelar roll för reliabiliteten är hur urvalet gått till. De personer som deltar i vår undersökning har prioriterat att göra det framför andra uppgifter. De har själva varit motiverade och tyckt att det har varit intressant. Det är möjligt att detta speglar hur de ser på sitt arbete och kan därför påverka de svar som de ger vilket i sin tur kan påverka reliabiliteten.

Problem som skulle kunna finnas med reliabiliteten är att ett flertal kommuner i Skåne har BBIC som projekt för närvarande och i några fall är utredarna "mitt emellan" två metoder. Vi har då bitt de berörda personerna att beskriva den metod som de känner ligger dem närmast i deras utredningsarbete.

Ett problem som vi har upplevt i våra intervjufrågor, både i den kvantitativa och i den kvalitativa delen är att respondenterna ofta refererar till goda kollegor och ett trevligt arbetsklimate. Vi har bitt dem att svara på våra frågor sett utifrån deras arbetsuppgifter, men vi förstår att stämningen på arbetsplatsen är så pass viktig att den inte går att bortse från när det gäller hur respondenterna trivs på sina respektive arbeten. Detta är en faktor som kan göra att validiteten sjunker på det färdiga arbetet. Vidare har våra respondenter väldigt liknande poäng i den kvantitativa delen av intervjun, så vi undrar om det verkligen är någon egentlig skillnad i hur de upplever sin arbetstillfredsställelse.

Vi som har intervjuat har givetvis präglat situationen och påverkat respondenterna på något sätt. Respondenterna har fått den information gällande vår uppsats som vi skickade ut. De kan därifrån själva ha dragit en slutsats om hur vi förhåller oss till BBIC. Detta kan ha påverkat intervjun på så sätt att respondenterna har valt att svara på ett visst sätt beroende på vad de själva har läst in. Hur våra respondenter ser på socionomstudenters C-uppsatser kan också spela in i situationen. Tycker de att våra uppsatser bara är ett steg på vägen till att bli färdigutbildad, eller tycker de att uppsatserna är ett kunskapsstillskott? Hållningen i den frågan kan påverka hur de besvarar frågorna, på ett negativt eller positivt sätt.

Vårt mål har varit att respondenterna skulle känna sig så bekväma som möjligt i situationen och vi har därför valt att låta dem bestämma tid och plats för intervjuerna. Men även om så är fallet så är det troligen en ovan situation för en socialsekreterare att sitta på den intervjuades sida av bordet, vilket märktes hos en respondent som gärna ställde följdfrågorna själv. Detta

gjorde oss lite osäkra på vilka roller vi egentligen hade i förhållande till varandra och intervjun blev mer ostrukturerad och tog längre tid än de andra.

Vi har också varit noga med att informera om vad arbetet ska användas till och att allt utgår ifrån deras samtycke. Tyvärr så har två respondenter valt att dra tillbaka sitt samtycke sent in i uppsatsarbetet.

2.7 Etiska överväganden

Etiska överväganden är alltid av stor vikt vid forskning. För vår del är den av vikt då vi har tagit del av socialsekreterares, vilka arbetar med utredningsarbete gällande barn och ungdomar, tankar. Vi har fått ta del av deras personliga uppfattningar vad det gäller deras arbete och de metoder de använder sig av. Med tanke på detta är det viktigt för oss och för de deltagande att behålla informationen konfidentiell. Respondenterna har blivit informerade om att det endast är vi och möjligtvis vår handledare samt examinator som kommer ta del av insamlat, oanalyserat material. När vi använder de resultat vi har tagit del av kommer källorna att vara avidentifierade, både vad gäller personer och arbetsplatser. Detta då vi vid inledningen av intervjuerna utlovat detta för att på så sätt främja ett klimat där respondenterna kan uttrycka sig fritt om arbetsplatsen.

Vi har även underättat våra deltagare om att de när som helst kan välja att avbryta sin medverkan i vår studie (Vetenskapsrådet, 2007).

Vidare har våra respondenter fått ta del av vårt syfte med studien och våra frågeställningar. Vi har också ansett att det har varit viktigt att informera dem om hur och till vad vårt insamlade material kommer att användas och var de kan få ta del av det färdiga arbetet(a.a.).

Då vi inte har intervjuat några känsliga grupper eller tagit del av uppgifter som kan vara känsliga för personen som yttrat dem så anser vi att de fyra principerna (informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet) och gällande etiska överväganden räcker långt för att skydda individerna i vår undersökning.

2.8 Källkritik

Carl Rogers teori om självet och idealsjälvet har vi hittat i Passer och Smiths (2008) bok. Detsamma gäller Hackman mfls (1975) modell om arbetstillfredsställelse som vi hittat i

Alvessons (1993) bok. Att använda andrahands källor har den negativa effekten att vi inte vet hur författaren har tolkat den ursprungliga källan. Vi har använt oss av andrahandskällorna i första hand för att de gjort en tydlig redovisning av de olika teorierna. Lyman och Hackmans (1975) bok *Behavior in organizations*, i vilken Alvesson hämtat modellen, var dessutom försvunnen från Lunds Universitetsbibliotek när vi försökte hitta den.

3. Bakgrund

3.1 Barnets bästa i utredningar och dokumentation.

I 1 § fjärde stycket och i 4 § andra stycket i Socialtjänstlagen står det att vid alla åtgärder som rör barn ska hänsyn tas till barnets bästa. Detta inslag i svensk lagstiftning är knutet till artikel tre i FN:s barnkonvention. Det står vidare i den svenska lagstiftningen att barnets vilja ska respekteras och att hänsyn ska tas till denna utifrån barnets ålder och mognad. Viktigt är att barnets vilja ska kartläggas i möjligaste mån. Det finns också skrivet i Socialtjänstlagen att barnavårdsutredningar ska bedrivas skyndsamt och att de ska vara färdiga inom fyra månader (Ewerlöf och Sverne, 1998).

Vidare har de som handlägger barnavårdsutredningar enligt lag rätt att samla in den information de anser vara nödvändig för att kunna fatta ett väl grundat beslut. Det är dock viktigt att de som sköter utredningen tänker på att ingen i onödan ska utsättas för skada eller olägenhet (a.a.).

Det står också i Socialtjänstlagen att den enskilda bör hållas underättad om de anteckningar som förs i utredningen. Det är också viktigt att den information som är av vikt för utredningen skrivs ner och fogas till akten (a.a.).

3.2 BBIC - En historik

3.2.1 Allt har en början

I och med industrialiseringen och urbaniseringen i 1800-talets Europa stötte befolkningen på problem som tidigare inte hade förekommit i samma omfattning. Det talades om sociala problem och sociala frågor på ett sätt som man tidigare inte gjort. Viljan att hjälpa och underlätta för personer som man ansåg behövde hjälp ökade och en ny typ av organisation

bildades. Denna filantropiska verksamhet, som socialt arbete från början var, ansågs bli bäst utförd när den utfördes av kvinnor ur de högre klasserna. Tanken var att om socialt arbete utfördes filantropiskt och sågs som ett kall, skulle familjerna i behov av hjälp bli bättre bemötta. Detta med tanke på att avlönat socialt arbete skulle kunna ta bort den kristliga barmhärtigheten och idealismen ur kallet som kvinnorna upplevde, när de hängav sig åt dem som var mer utsatta i samhället (Meuwisse och Swärd, 2006).

Mot slutet av 1800-talet uppmärksammades ett behov av att utbilda filantroperna eller de så kallade "Charity workers". Några av de första kurserna för att utbilda socialarbetare gavs vid Johns Hopkins University. Utbildningar startade därefter i Europa och USA, men omfattningen och genväret på dessa var relativt lågt. Tankeförändringen skedde gradvis och 1914 tillsattes den första professorn i social välfärd vid Frankfurts universitet, Christian Jasper Klumker. I och med Klumkers avhandling och professur, där han försökte få socialt arbete erkänt som ett forskningsområde, startades nu utbildningar och kurser vid flera universitet i Europa och man övergav tanken på att socialt arbete bäst utfördes av personer på ideell basis i filantropiska organisationer. Avlönade och utbildade socialarbetare ansågs nu kunna utföra ett mer professionellt arbete som skulle gynna de utsatta grupperna i högre grad (Meuwisse och Swärd, 2006, Young-Sun Hong, 1998)

3.2.2 England

I England bildades 1869 Charity Organization Society (COS). COS var den organisation som blev ledande och arbetade aktivt med sociala problem och propagerade för att politikerna skulle se hur det stod till med invånarna som hade det sämre ställt (Young och Ashton, 1956).

Följden av detta blev att det kom en ny typ av lagar och förordningar som skulle se till att bland annat barn fick en bättre tillvaro. Det ansågs nu vara viktigt att flytta ett försummat barn från en omgivning som inte ansågs vara gynnsam. Att fosterhemsplacera barn var inget vanligt förekommande på grund av att samhället i stort menade på att barn hör hemma hos sina föräldrar. När barn trots allt blev placerade i ett annat hem så var tanken att barnet skulle bort ifrån sin skadliga hemmiljö. Hur hemmet barnet skulle till eller hur flytten skulle påverka barnet var inte det som ansågs vara det viktigaste (Parker m fl. 1991).

Ovanstående tanke följde med in på 1900-talet och det var först runt 1960 som placeringarna började ifrågasättas. Detta på grund av ett flertal faktorer. Socialt arbete och sociologi började

bli på modet som forskningsområde och det var på 1960-talet som ett antal forskare ville utvärdera det brittiska fosterhems- och familjehemssystemet.

1973 kom en avgörande publikation, *Children Who Wait*, av Rowe och Lambert. De riktade massiv kritik mot fosterhemmen och den vård som de placerade barnen fick. Det fanns ingen tanke bakom varken placeringarna eller några planer för barnets fortsatta uppväxt. Det visades också att flera barn hamnade i en miljö som i verkligheten var sämre än hemmet de lämnade. Placerade barn visade sig också ha större fysiska och psykiska problem jämfört med en kontrollgrupp av barn i skolåldern (a.a.).

Den sammantagna kritiken ledde till att brittiska myndigheter och socialtjänst fick söka efter bättre metoder för att säkra kvaliteten på familjehem och institutioner. En forskargrupp tillsattes med uppdrag att ta fram en metod för att kunna kvalitetssäkra och utvärdera om barn placerade i familjehem fick en bättre situation efter placeringarna än vad de hade kunnat antas få om barnen hade blivit kvar i ursprungsmiljön. Forskarteamet redovisade i sin studie: *Looking After Children: Assessing Outcomes in Child Care*, sju centrala behovsområden.

- Hälsa
- Utbildning
- Känslo- och beteendemässig utveckling
- Identitet
- Familj och sociala relationer
- Socialt uppträdande
- Förmåga att klara sig själv

Dessa sju kategorier anses vara universella och är testade på en omfattande referensgrupp.

Vidare utvecklades bedömnings- och insatsformulär vilka skulle fungera som redskap i socialsekreterares samtal med barn för att kunna bedöma deras behov. Vård och behandlingsplaner modifierades och moderniserades för att stämma överens med de sju behovsområdena. Det utvecklades en strukturerad och generell modell gällande samtal och

bedömning av barn. Detta för att handläggare över hela landet skulle kunna använda samma metoder och samma grunder i sina bedömningar. Tanken var att det skulle finnas en förutsägbarhet och kvalitetssäkring kring utredningsarbete gällande barn och unga. En viktig del i Looking After Children System (LACS) är att myndigheterna måste kunna visa att placerade barn har det bättre där de är placerade än vad de skulle ha haft om de blivit kvar i sin ursprungliga miljö. Modellen är också en påminnelse till handläggarna att inte utreda mer än vad som är nödvändigt för att få en bild av barnets situation (Socialstyrelsen, 2006).

Fortsatt forskning baserat på LACS sju behovsområden visade på fler faktorer och samband som spelade roll för att kunna bedöma och förstå barns behov på ett verkligt och omfattande sätt. Det visades att det var viktigt för socialarbetarna att förstå barnets hela situation och inte bara delar av den. Ovan nämnda studie blev en bas för en ny utredningsmodell: *Framework for the Assessment of Children and their Families*. Här presenteras viktiga faktorer som rör utredningsarbete gällande barn i en triangel. Triangeln hjälper till att visa en helhetssyn på barns utveckling och nätverk samtidigt som den ska underlätta att sätta barnets behov i centrum vid barnavårdsutredningar. (a.a.)

3.2.3 Sverige

Anledningarna som har funnits för att införa BBIC -modellen i utredningsarbete i Sverige har varit liknande det i England. Det har även här riktats kritik mot hur familjehems- och institutionsplaceringar har gått till och att utfallet inte har varit så bra som önskat. Det har även riktats kritik mot hur handläggningen har skötts och hur uppföljningen ser ut. Då denna kritik ansågs vara befogad, fick Socialstyrelsen i uppdrag av regeringen att utveckla familjehemsvården. Det beslutades att använda vissa delar av det material som hade utarbetats i England - LACS.

1995/96 i det så kallade Dartingtonprojektet omarbetades LACS till att kunna tillämpas i en svensk modell. Det utsågs projektkommuner som fick prova på att arbeta utifrån delar av LACS. De tilltalades av metoden, vilket gjorde att kommunerna provade att genomföra utredningsarbete enligt LACS i sin helhet. De sju behovsområdena ansågs stämma bra överens med barnavårdsutredningar och enligt de fyra projektkommunerna så fanns det ett stort behov av att utveckla och förbättra utredningsarbete gällande barn (Lindström 2006).

1999-2005 startades BBIC -projektet i Sverige. Tanken är att BBIC ska vara ett verktyg för

handläggare som arbetar med barnavårdsutredningar och att BBIC ska bidra till att man inom socialtjänsten får en liknande och strukturerad modell att arbeta med (Socialstyrelsen, 2008).

3.2.4 Triangeln – basen i BBIC

Det är barnet som är i fokus när man utreder enligt BBIC. För att förtydliga detta så förklaras modellen utifrån en triangel där barnet är placerat i mitten och runt barnet finns de faktorer som påverkar barnets livssituation.



(Socialstyrelsen, 2009)

Som vi tidigare skrivit i bakgrunden så finns det sju grundläggande behov som kan beskriva ett barns behovsområden. Men det behövs fler faktorer för att förklara ett barns hela livssituation, hur barnets familj och miljö ser ut samt hur kapabla föräldrarna är när det gäller barnets omvårdnad. Helhetssynen kring barnet betonas enligt BBIC och det är det som triangeln representerar. Grunden i allt utredningsarbete gällande BBIC finns i triangeln. Både när det gäller utrednings-, planerings- och uppföljningsarbete (Socialstyrelsen 2009).

4. Tidigare forskning

4.1 Forskning och utvärdering av BBIC -modellen

Bodil Rasmusson, universitetslektor i socialt arbete vid Socialhögskolan i Lund, har på uppdrag av Socialstyrelsen gjort en utvärdering av BBIC; en del av denna utvärdering heter *Barnavårdsutredningar på nya grunder* (2004). Här studerar Rasmusson hur BBIC fyller sitt mål och syfte. Detta gör hon dels genom att studera de dokument som skrivs i samband med utredningar, men också genom att höra socialsekreterare som arbetar med utredningar enligt BBIC. Denna utvärdering gjordes i ett skede då en testversion av BBIC introducerades i vissa kommuner i Sverige.

En av grundtankarna med BBIC är att ge barn i utsatta situationer samma möjligheter som andra barn i samhället. Syftet med att införa BBIC i barnavårdsutredningar är att:

- *stärka barns ställning i enlighet med FN: s konvention om Barnets rättigheter och 1 kap. 2 § samt 3 kap. 5 § Socialtjänstlagen;*
- *verka för samförstånd kring barnet mellan föräldrar och familj, vårdgivare och professionella, där alla är klara över sina skyldigheter och åtaganden;*
- *skapa struktur och systematik i arbetet med att identifiera, dokumentera och följa upp barns behov av insatser samt*
- *bidra till ökad kvalitets- och rättssäkerhet (Socialstyrelsen, 2003).*

(Rasmusson, 2004, sid. 8)

För att göra detta har olika dokumentationsmallar skapats. Dessa har tillkommit i den brittiska versionen av BBIC och sedan översatts till de svenska modellerna. I arbetet med att anpassa det brittiska systemet för barnutredningar till de svenska förhållandena har vissa formulär tagits bort och andra har tillkommit (Rasmusson, 2004)

I den första delen skriver Rasmusson (2004) att hon under utvärderingen fått intrycket att vissa socialsekreterare gjort väldigt bra utredningar med hjälp av BBIC mallen. I andra utredningar såg det ut som att den som skrivit utredningen inte fått grepp om hur BBIC

mallen skulle användas utan det blev en blandning av det gamla sättet att skriva utredningar och det nya sättet att utgå från BBIC mallen. I de utredningar som var en blandning av de olika sätten uppfattade Rasmusson att de olika modellerna inte fungerade tillsammans.

I den andra delen av Rasmussons (2004) utvärdering skriver hon att BBIC-modellen väckt motstånd hos flera socialsekreterare i början. Många hade känt sig låsta och fått prestationsångest, då de sett de omfattande formulären. Rasmusson har sett att det funnits tre olika sätt att hantera de svårigheter som uppstått i samband med införandet av BBIC i organisationen. Det är dels de som prövat BBIC-formulären, övervunnit de hinder och problem som funnits och har en positiv syn på BBIC. Den andra kategorin är de som övervunnit vissa hinder, kan se vissa vinster med BBIC men som ändå inte vill fortsätta arbeta enligt modellen. Den tredje kategorin är de som inte har prövat Socialstyrelsens material i sin helhet men använt BBIC triangeln som grund för sitt arbete. Rasmusson fann att det fanns lika många utredare i varje kategori (Rasmusson, 2004).

Bland de personer som var kritiska till BBIC och som inte hade använt materialet i sin helhet fanns det åsikter om att utredningar enligt denna modell kan skada relationen till föräldrar och samverkansparter. Det kom också fram att svårigheterna med att använda materialet ofta berodde på att socialsekreterarna inte hade fått tillräckligt med introduktion för att kunna använda BBIC på ett bra och tryggt sätt. Det fanns också åsikter om att det sätt som redan fanns att arbeta utefter kartlade samma faktorer som BBIC. Arbetet med dokumentationen blev dessutom för svårt med alla rubriker och underrubriker (Rasmusson, 2004).

När det kom till BBIC triangeln fanns det många positiva röster om den. Många tyckte att den var bra att ha som en mental karta och att den också fungerade bra som pedagogiskt instrument. Med triangeln kunde de visa klienterna dels hur mycket och vad som skulle utredas. Triangeln kunde också användas för att peka på var familjen hade sin brister och sina styrkor (Rasmusson, 2004).

I intervjuerna framkom det också att det ibland uppstått problem med att lägga samman ett sätt att arbeta utifrån BBIC med att arbeta utifrån andra modeller, som till exempel lösningsfokuserat arbete. En av de intervjuade menade också att det fanns motsatsförhållanden mellan systemteori och BBIC; att ett utredningsarbete enligt BBIC

försvårade för eventuell familjeterapi (Rasmusson, 2004).

Denna kritik riktar också Hedlund och Lovén (2008) i sin examensuppsats i psykologi på avancerad nivå vid Örebro universitet. Uppsatsen är en kritisk granskning av BBIC och hur metoden använts i LVU-utredningar. De har gjort studier av olika barnavårdsutredningar samt av de material som använts för att ta fram de mallar som finns i BBIC. När Hedlund och Lovén har granskat det brittiska material som ligger till grund för BBIC i Sverige, har de funnit att det saknas delar av perspektiv som bör vara med för en helhetssyn. Här nämner författarna just systemteoretiskt perspektiv som ett synsätt som inte har utrymme i BBIC-modellen. Hedlund och Lovén hänvisar till Wards (1995) forskning som ligger till grund för de behovsområden som finns med i BBIC-triangeln. Enligt Hedlund och Lovén grundar sig dessa behovsområden på studier på normala barn som växer upp under normala förhållanden. BBIC modellen bygger alltså på att alla barn har samma behov oavsett yttre faktorer i deras närmiljö.

Hedlund och Lovén (2008) har också gjort en jämförelse mellan utredningar som utförts innan BBIC implementerades i Socialtjänsten och utredningar som gjorts efter. De har i sin studie kommit fram till att det finns allvarliga brister i både de utredningar som är gjorda enligt BBIC-modellen och i de utredningar som är gjorda innan BBIC-modellen använde i Socialtjänsten. Författarna menar att BBIC-modellen inte kan råda bot på de brister som finns i handläggningen i socialtjänsten. De menar också att det största problemet i handläggningen av barnavårdsärenden är att socialsekreterarna redan bestämt sig för att omhänderta barnen, innan utredningen är gjord.

Hedlund och Lovén skriver också att det finns begränsningar med BBIC-materialet eftersom det är så omfattande. Detta gör att socialsekreterarna lägger ner mycket kraft på formulärbudet och inte lika mycket på innehållet som tidigare (a.a.).

Även i Storbritannien, varifrån tanken bakom BBIC kommer, har arbetssättet fått kritik för att utgå från medelklassbarns behov och en medelklassens syn på vad en lycklig barndom är. Det har också funnits kritiker som menat att ett nytt system för att inhämta information inte tar bort det som skapar problemen (Jackson, 1998, sid. 1). Till svar på dessa anklagelser har en av de som varit med och tagit fram motsvarigheten till BBIC i Storbritannien, Sonia Jackson (1998), skrivit en artikel i tidskriften *The British Journal of Social Work*. Hon menar att

modellen naturligtvis inte kan motverka de sociala problem som i grunden är orsak till att barn far illa. Men hon menar att det är ett bra sätt att försäkra sig om att varje socialarbetare som arbetar med barn tar sig tid för att analysera viktiga aspekter, när det kommer till beslut och utvärdering av ärenden som rör placering av barn.

Det som Rasmusson (2004) sett som främsta hinder för att kunna omsätta BBIC i praktiken har varit tidsbrist, bristande arbetsro, hög arbetsbelastning, personalomsättning, organisationsförändringar, bristande feedback och utbildning samt arbetsledning. Rasmusson har vidare funnit att det för att BBIC ska kunna användas på ett riktigt sätt krävs bättre utbildning och handledning i systemet.

Rasmusson, Hyvönen och Mellberg (2004) har gjort en utvärdering över hur uppföljningen av barnavårdsärenden tycks fungera enligt BBIC. Denna utvärdering är främst koncentrerad till hur barnen och ungdomarna som varit föremål för utredningarna har kommit till tals. I det sammanfattande resultatet framkommer det att barnen själva var negativa till att fylla i BBIC-formulären och att de hade delade uppfattningar om utvärderingsmötena. Det framkom också att vuxna och barn ofta uppfattat vad som hänt under utvärderingsmötena olika.

Vidare visar Rasmussons, Hyvönens och Mellbergs (2004) utvärdering att BBIC formulären inte i något fall använts fullt ut enligt de rekommendationer Socialstyrelsen gett. Författarna skriver att detta visserligen delvis kan bero på de tekniska problem som kan uppstå när ett nytt system ska ersätta ett gammalt, men att det största hindret troligtvis är att det saknas den motivation som krävs hos den enskilda handläggaren.

Som ytterligare en del i utvärderingen av BBIC finns Johanssons (2004) studie av implementeringen av BBIC i några av de kommuner som ingick i BBIC projektet. De råd som Johansson lämnar efter att ha hört olika personer i de kommuner där BBIC har använts på försök är *tid*, *resurs* och *förankring*. Johansson menar också att det kan uppstå andra svårigheter i små kommuner, som kanske inte har en avdelning för barn och ungdomsärenden som är helt avskild från andra ärenden.

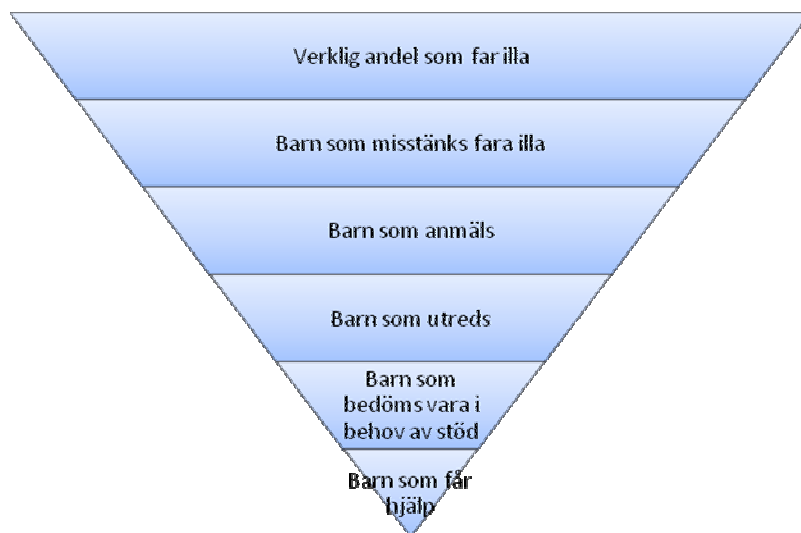
4.2 Tidigare forskning om handläggning av barnavårdsärenden

Kent Sundell och Tine Egelund (2002) har i boken *Barnavårdsutredningar – en kunskapsöversikt* sammanställt svensk och internationell forskning som behandlat

barnavårdsutredningar. Författarna beskriver att det både i de lagar som styr barnavårdsutredningar och i den forskning som finns i ämnet finns oklarheter om vad som anses skada barn. Detta innebär att en stor del av riskbedömning och beslutsfattande i barnavårdsärenden lämnas åt den enskilda socialarbetaren. Sundell och Egelund (2002) skriver vidare att det i alla västliga länder finns gemensamma nämnare för hur den juridiska målgruppen ser ut. Lagen ger barnen i samhället rätt till en normal uppväxt. Detta dels för att skydda barnen men också för att skydda samhället från de individer som på grund av en onormal uppväxt kan skada andra eller sig själva. Gemensamt är också att lagstiftningen är vag och att det inte specificeras vad som är normalt eller vad barnet eller samhället ska skyddas från. Bristen på tydlig information leder till att socialarbetarna tvingas fatta beslut baserat på kulturella värderingar. Författarna tar också upp det faktum att det mellan olika yrkesgrupper också finns skillnader i vad som anses vara gränsen för om ett barn tar skada eller ej.

4.2.1 Barnavårdstratten

Sundell och Egelund (2002) beskriver bland annat det som författarna valt att beskriva som barnavårdstratten.



Modellen är fritt tolkad från Sundell och Egelund (2002) sidan 66.

Modellen ger en bild av att det finns många barn som far illa. Om barnet får insatser beror sedan på olika faktorer så som om en anmälan blir aktuell och om behovet anses vara sådant

att det blir aktuellt med insatser (Sundell och Egelund, 2002).

Sundell och Egelund (2002) skriver vidare hur organisationen i vilken barnavårdsärendena utreds påverkar utredningarna. Som tidigare nämnts kännetecknas barnavårdsutredningar av stor handlingsfrihet för den enskilda tjänstemannen. Författarna hänvisar till tidigare forskning som visar på att det uppstår problem då det är svårt att påvisa effektivitet i arbetet med barnavårdsutredningar. Detta tvingar arbetet mer åt att skapa rutiner som kan visa på vad som uppnås med arbetet snarare än rutiner för att stödja familjer och barn.

Vidare påpekas problematiken med att de som utreder barnavårdsärenden ska fungera både som utredare och beslutsfattare samtidigt som de ska fungera som ett stöd för familjen. Risker finns att klienten inte fullt ut vågar söka det stöd som hon eller han behöver i rädsla för de beslut som kan fattas vid bristande föräldrarförmåga.

Egelund och Sundell (2002) skriver om professionellt samarbete som något som kan innebära flera olika saker. Ordet samarbete kan innebära allt från en enkel konsultation till att fatta viktiga beslut tillsammans med någon. Tidigare forskning har visat att socialarbetarna ofta tycker att de samarbetar medan de parter som de anser sig samarbeta med ofta inte tycker att det finns något samarbete. Tidigare forskning har också visat att det finns flera motsättningar som hindrar samarbete över professions gränserna.

Sundell och Egelund (2002) skriver också om hur tidigare studier beskriver socialarbetares arbetsbelastning. Det finns få studier som beskriver detta men den bild som finns är att 70 % av arbetstiden läggs på själva utredningsarbetet. Den andra delen läggs på sammanträden och allmän administration. De 70 % som läggs på utredningsarbetet är fördelade med 1/3 på klientkontakt, 1/3 på konsultation av kollegor och experter och 1/3 på dokumentation. Endast en studie har gjorts i Sverige då socialarbetare tillfrågats om sin arbetssituation. Det framkommer då bland annat att endast 1 % ansåg att arbetsledaren hade haft stort inflytande över utredningen. I kontrast till detta värderade socialarbetarna kontrollen över det egna arbetet lågt när de fick skatta vad det var mest nöjda med i sitt arbete.

Länsstyrelsen har också gjort en granskning av barnavårdsutredningar i Skåne. Utredningen har gjorts dels genom att kommuner själva har granskat sina utredningar, men också genom att Länsstyrelsen gjort stickprovsgranskningar av utredningar som de olika kommunerna

skickat in (Fosstveit, 2007).

I denna granskning visade det sig att utredningar i de allra flesta fall var färdiga inom den tidsram som enligt lagen finns för barnavårdsutredningar. I utredningen slås det också fast att informationen bör inhämtas på ett strukturerat sätt. Som exempel på ett sådant strukturerat sätt att samla in information nämns BBIC –modellen (a.a.).

I utredningen har det granskats hur väl vissa områden i triangeln belysts. Dessa områden är hälsa, utbildning, beteende och känslomässig utveckling, familj, sociala relationer, social förmåga, identitet och självständighet. I de flesta utredningar är dessa områden väl belysta, men inom identitet, hälsa och självständighetsförmåga fanns det brister (a.a.).

I Länsstyrelsens undersökning har utredaren kunnat se att det skett en ökad specialisering inom Socialtjänsten. Arbetet har delats upp i olika områden så som ekonomiskt bistånd eller barnavård (a.a.).

Det sammanfattade resultatet av Länsstyrelsens utredning är att barnavårdsutredningar i Skåne håller ojämn kvalitet. Vissa utredningar är mycket omfattande och innehåller all information som krävs för ett kompetent beslut. I vissa utredningar fattas dock information som kan anses vara av vikt för att fatta beslut om vad som är det bästa för barnet (a.a.).

4.3 Tidigare forskning om arbetstillfredsställelse hos socialarbetare

David Allen Williamson (1996) har studerat arbetstillfredsställelse hos dem som arbetar med socialt arbete. Författaren har kartlagt faktorer som korrelerar med arbetstillfredsställelse och kommit fram till att kön har svag korrelation med arbetstillfredsställelse, medan ålder har en högre korrelation. Arbetstillfredsställelsen stiger med åren. Författaren delar också upp bidragande orsaker till arbetstillfredsställelse i yttre variabler och inre variabler. Inre variabler är sådant som intressanta arbetsuppgifter och att arbetstagarens kvalifikationer stämmer överens med arbetsuppgifterna. Yttre variabler är sådana faktorer som bra lön, administration i organisationen och liknande faktorer. Inre variabler kan alltså ses som den belöning som kommer från människan själv i form av känslan av att göra ett bra arbete. Yttre variabler är sådant som kommer som belöning utifrån.

Resultatet av Williamsons (1996) studie visar att den grupp som var minst nöjd med sitt arbete var de som arbetade med handläggning av handikappades ärenden. Denna grupp var

lägst betald, hade lägst medelålder och kortast arbetstid. De hade inte heller någon direkt kontakt med sina klienter. Williamson drar slutsatsen att de som har mest klientkontakt, har den största känslan av åtagande inför sitt arbete, och de som har möjligheten att utföra arbetsuppgifterna i kontakten med klienterna är de som har störst möjlighet att känna sig tillfredsställda med sitt arbete. Vidare menar författaren att en viktig orsak till arbetstillfredsställelse är att den anställda passar för arbetet och att detta kan ha med personligheten hos var och en att göra.

Williamson (1996) skriver vidare att han ser att det finns en speciell typ av människor, de som har en *expressive work orientation*. Dessa personer ser det de uppnår med sitt arbete som en belöning och inte det de uppnår för att få en belöning. Författaren menar att dessa personer ofta söker sig till socialt arbete och att det därför finns en risk att modeller för arbetstillfredsställelse som skapats för andra typer av arbete inte fungerar för socialt arbete.

5. Teori

5.1 Personen och självet

För att förstå hur olika personer kan uppleva arbetstillfredsställelse i sin profession utifrån vad de anser sig uppnå i sitt arbete har vi utgått från Carl Rogers teori om självet. Carl Rogers menade att människas krafter finns inom henne och att dessa krafter, om de inte är blockerade, driver oss mot självförverkligande. Ett av kärnbegreppen i hans teori är självet. Rogers skriver att självet är en konsistent och organiserad uppfattning som finns hos en person av hur han eller hon är (Passer och Smith, 2008).

Enligt Carl Rogers (1961) är självet den uppsättning av föresällningar som en människa har av världen och av henne själv. Dessa föreställningar är till största delen medvetna. Vidare skriver Rogers att självet är uppdelat i två delar. Det är dels det den bilden vi har av hur vi själva är och dels en bild vi har av hur vi skulle vilja vara. Detta är vad Rogers kallar för självet och idealsjälvet. Rogers menar att självet och idealsjälvet är mönster i våra medvetanden genom vilka vi tolkar vår omvärld. Carl Rogers (1951) menar vidare att det som driver människan är självförverkligande.

Passer och Smith (2008) skriver vidare att Rogers teori beskriver hur människan strävar efter att upprätthålla den bild han eller hon har av sig själv. Om människan hamnar i situationer

som inte stämmer överens med den bild han eller hon har av sig själv kommer detta att upplevas som hotfullt. Det finns, enligt författarna, olika sätt att hantera det obehag som uppstår när en person upplever att självbilden inte stämmer överrens med verkligheten. Antingen försöker personen förklara verkligheten så att det stämmer överens med självbilden, eller också kan personen förneka informationen. Carl Rogers (1961) skriver själv att människor tenderar att handla på ett sätt som stämmer med deras självbild även om detta leder till misslyckanden eller förluster för personen i fråga.

Ett viktigt begrepp i Carl Rogers teori är överensstämmande (congruence). Detta begrepp innebär en överensstämmelse mellan den bilden en person har av sig själv och bilden han eller hon får av sig själv från omvärlden.

Rogers (1961) skriver vidare om att människor är beroende av att få beröm av andra. I detta behov ryms en fara i att en person kan lämna en strävan i att uppnå sitt ideal själv till förmån för att få beröm. På detta sätt kan en person enligt Rogers förlora kontakten med det sanna självet och på så sätt få en känsla av att inte vara sig själv.

5.2 Arbete, arbetsdelning och tillfredsställelse

Mats Alvesson, professor i företagsekonomi, har bland annat publicerat boken *Organisationsteori och teknokratisk rationalitet* (1993) från vilken vi hämtat den teori med vilken vi analyserar vårt insamlade material. Förutom denna bok har Mats Alvesson publicerat ett antal böcker inom organisationspsykologi, arbetslivsforskning, företagsledning och socialpsykologi (a.a.).

Alvessons (1993) bok är skriven med syfte att bland annat kritiskt granska några organisationsteoretiska riktningar och dessa teoriers inflytande i teori, praktik och medvetande. Alvesson skriver i boken om hur arbetsvillkoren har utvecklats över tid. I sin del av boken där arbetsvillkoren beskrivs hänvisar Alvesson till Bravermans verk. Harry Braverman är författare till boken *Arbete och monopolkapital* som gavs ut första gången 1977. Enligt Alvesson (1993) skriver Braverman att det inte är enbart när det kommer till produktion som arbetsuppgifterna har mekaniserats, automatiserats och datoriserats utan även tjänstemännens uppgifter har blivit mer inrutade. Bravermans teori om arbetslivets förändring består av tre teser. Tes nummer *ett* är att arbetet i dag till största delen är monotont, okvalificerat och fjärrstyrt. Den *andra* tesen är att arbetsvillkoren utvecklas mot lägre

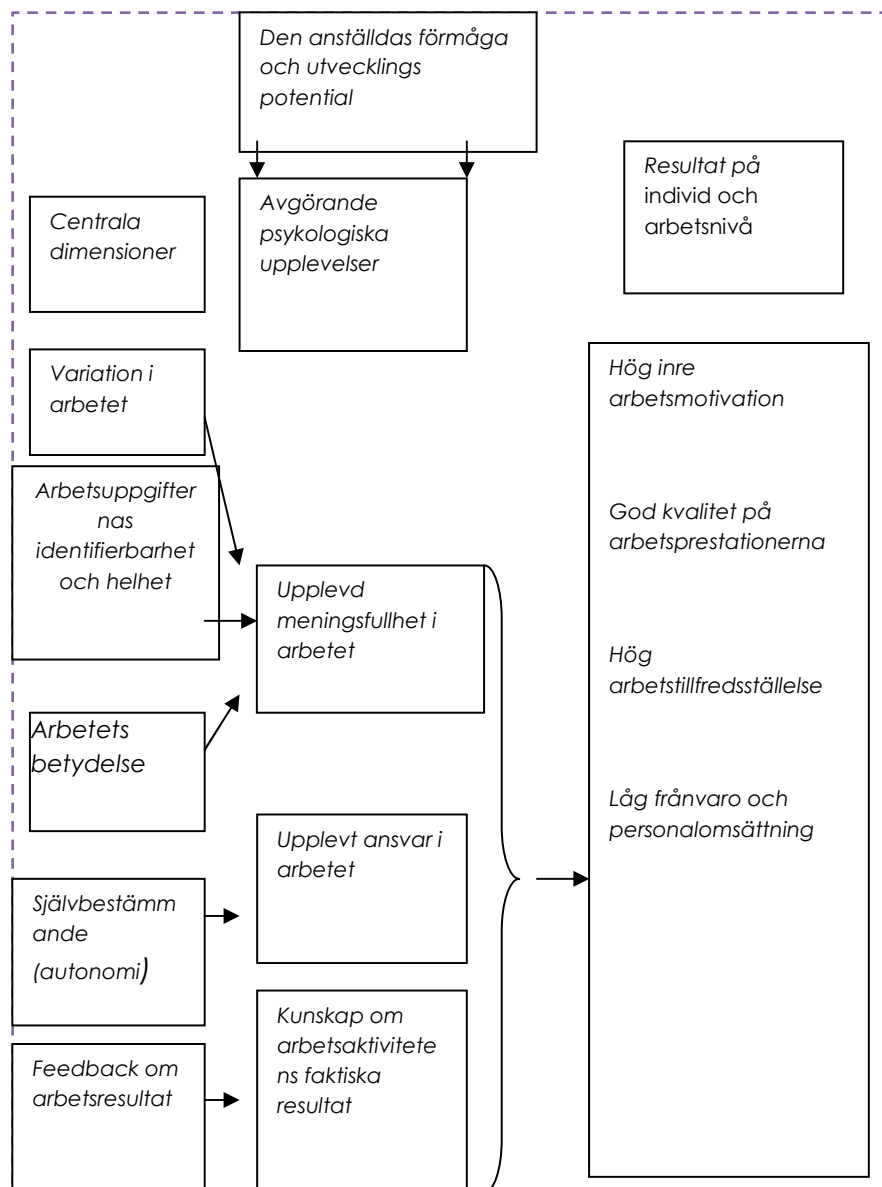
kvalifikationskrav, den *tredje* tesen behandlar vilka drivkrafter som styr denna utveckling.

Alvesson (1993) har undersökt hur det ser ut i det svenska arbetslivet och kommit med synpunkter på Bravermans tes. Alvesson skriver att flera studier visar på att arbetslivet går i den riktning som Braverman förutspått. Arbetsuppgifterna blir standardiserade, uppdelade och dequalificerade. Alvessons kritik är dock att det går att ifrågasätta om det har den utarmande effekt på arbetslivet som Braverman menar.

Alvesson (1993) hänvisar till Hackman m fl. (1975) som har skapat en modell för hur motivation för arbetet och arbetstillfredsställelse hänger samman med andra faktorer i arbetslivet. Enligt denna modell finns det fem olika delar som är avgörande för arbetstillfredsställelse och inre motivation för arbetsuppgifterna:

- Olikas slags färdigheter skall tas i anspråk
- Arbetet ska hänga samman i en helhet
- Arbetet ska vara betydelsefullt på så sätt att det inverkar på andra människors liv
- Det ska finnas möjlighet till en hög grad av autonomi
- Det skall finnas möjlighet att få feedback om arbetets resultat

De fem olika delarna hänger samman med olika viktiga psykologiska upplevelser och tillstånd. Känslan av meningsfullhet påverkas av de tre första, ansvarskänsla hänger samman med självständigheten och feedback är viktigt för att få kunskap om vad arbetet leder till.



(Hackmans m fls modell om arbetstillfredsställelse. Fritt från Alvesson, 1993, sidan sida 81)

Alvesson (1993) lägger samman Hackman och Bravermans tankar. Alvesson skriver att det genom Hackmans teori blir svårt att se varför någon skulle dela upp arbetsuppgifter och på så sätt sänka motivationen hos dem som arbetar. Frågan blir då varför utvecklingen går från arbetssituationer som har goda möjligheter att uppfylla Hackmans modell för motivation och mot arbetssituationer som hamnar längre ifrån de som ger motivation och arbetstillfredsställelse. Arbetsvillkoren blir enligt Alvesson (1993) allt mer hårt styrda, snävt avgränsade och okvalificerade. Alvesson menar vidare att det kan vara en drivkraft som styr arbetssituationen åt detta hållet kan vara att företag kan tjäna på att ha enkla arbetsuppgifter

för att kunna ha hög personalomsättning. På dessa arbetsplatser kan arbetet styras så till den grad att den inre motivationen inte blir lika viktigt för arbetets kvalitet. Alvesson är dock noga med att påpeka att för vissa typer av arbete, speciellt sådana som är kvalitativa till sin karaktär är det avgörande att de som arbetar har hög motivation och arbetstillfredsställelse (a.a.).

6. Empiri och Analys

6.1 Introduktion av datapresentation

Två av arbetsplatserna där vi gjort intervjuer har varit större kommuner i Skåne och de två andra har varit mindre kommuner. Intervjupersonerna har varit i olika åldrar. Könsfördelningen har varit något ojämn, två personer är män och sex är kvinnor.

I vår datapresentation har vi valt att dela upp den data vi samlat in i den semistrukturerade delen av våra intervjuer utifrån olika teman baserade på det vi utifrån våra frågeställningar funnit intressant. Våra teman är presenterade nedan i form av rubriker och det vi funnit intressant för var och ett av varje tema presenteras under denna rubrik.

Den data vi fått från den kvantitativa delen av vår intervju presenteras i del två av avsnitt sex i form av ett diagram. Analysen av våra data sker i avsnitt sju.

6.1.1 Presentation av data från öppna frågor

6.1.1.1 Tema 1: Arbetsmetoder, likheter och skillnader

När vi analyserade den data vi samlat in såg vi att de arbetsplatser som vi besökt kunde delas in i fyra kategorier beroende på vilken arbetsmetod de använde. Den största skillnaden mellan arbetsplatserna var hur fritt det var för handläggaren att själva besluta om vilka metoder som skulle användas. Vi delade in arbetsplatserna i BBIC- strikt, BBIC- Projekt, Egen metod- fritt och Egen metod - strikt. Inom detta tema har vi valt att sammanfatta det vi funnit intressant i intervjuerna istället för att använda respondenternas ord mer bokstavligt, som vi har gjort i tema två till fyra. Detta eftersom vår tolkning av materialet sett olika ut. I det första temat har

vi sammanfattat fakta under hela intervjun som berört arbetsmetoderna och känslan handläggarna haft inför metoden.

BBIC- strikt: På denna arbetsplats hade de arbetat strikt efter BBIC modellen i två år och deras arbete skulle utvärderas till hösten. Här menade en handläggare att BBIC som metod inte skiljer sig speciellt mycket från hur de har arbetat tidigare. Fördelen med BBIC är att det är ett bra verktyg, när man kan använda BBIC dokumenten som en hjälp och använda de rubriker och dokument som man själv tycker passar. Använder handläggaren däremot hela mallen som kommer med BBIC, så blir utredningarna svårlästa och det blir svårt att se helheten. Det gavs också uttryck för att modellen krävde så mycket skrivarbete och är så omfattande att nöjet med att skriva en bra utredning försvinner. Handläggarna valde att prioritera klienterna framför allt pappersarbete. Med detta menade de att pappersarbetet var omfattande och kontakten med klienten mer givande vilket ledde till att om socialarbetaren på grund av tidsbrist tvingades välja hamnade pappersarbetet i andra hand.

BBIC- projekt: På den här arbetsplatsen startades projektet med BBIC i januari 2009. Projektet ska hålla på i två år. De anställda har tillgång till BBIC-materialet och de har gått BBIC-utbildningen men de får fortfarande välja vilken utredningsmetod de vill använda sig av. Målet är uppsatt att var och en på arbetsplatsen ska ha använt BBIC vid två utredningar under 2009.

Egen metod- fritt: På arbetsplatsen använder handläggarna sig av olika metoder utifrån vad de känner passar den enskilda utredningen. De har tillgång till BBIC-materialet använder sig ibland av triangeln men använder aldrig BBIC-modellen fullt ut. De har inte heller någon utarbetad metod som de följer vid utredningsarbete. Ett problem med BBIC-modellen som kommer fram under intervjuerna är att klienternas historia blir uppdelad så att de själva inte känner igen sig i den bild utredningen ger av dem själva och deras livssituation. Respondenterna menar att de gärna använder sig av BBIC - triangeln men att de har dem i bakhuvudet. På detta sättet använder sig handläggarna av BBIC utan att utredningen påverkas av alla formulär och utan att samtalet med klienten påverkas av BBIC strukturen.

Egen metod- strikt: På arbetsplatsen arbetar de inte utifrån BBIC, men utifrån en egen utarbetad metod där de går igenom olika livsområden. De har också mallar för hur samtal ska föras, som de använder vid vissa tillfällen. Här gavs uttryck för att det var positivt att ha en

mall att utgå ifrån och en chef som granskar alla utredningar. Detta eftersom det dels upplevdes som en trygghet för den enskilda handläggaren och dels eftersom det är en kvalitetssäkring och skapar en känsla av rättvisa klienter emellan.

Vidare valde vi ut att bearbeta den data vi fått från de semistrukturerade frågorna i två olika teman. Dessa teman var vilka ideal socialarbetarna hade att uppnå med sitt arbete och vad socialarbetarna själva anser är arbetstillfredsställelse.

6.1.1.2 Tema 2: Vad är arbetstillfredsställelse?

En av socialarbetarna menar att en god relation med klienten krävs för att uppnå målet med arbetet och för att på så sätt känna tillfredsställelse med arbetet.

Att få möjligheten att vara kreativ på jobbet och hitta nya lösningar och utmana sig själv hela tiden upplevs vara viktigt för arbetstillfredsställelsen för en av våra respondenter. Hon beskriver också att de har en samordnare som läser deras utredningar och ger feedback på utredningen. Här uppger hon att det är viktigt hur feedbacken ser ut för hur hon ser på sina utredningar och vad de gör för hennes arbetstillfredsställelse.

En tredje socialarbetare menar att det är i kontakten med klienter som gör att hon trivs på jobbet. Att man aldrig vet vad som väntar när man kommer till jobbet och möter nya klienter, är det som gör att det är roligt att gå till jobbet. Flera av våra respondenter menar att den stora tjusningen med socialt arbete är att det är ständigt dynamiskt och att de som handläggare aldrig vet vad som väntar när de kommer till jobbet.

En annan viktig faktor vi har kunnat utläsa av vårt material är att det är viktigt att ha tid att stanna upp och reflektera. Vi valde ut ett citat från en av våra respondenter som belyser detta.

”Att man hinner med sitt jobb och gärna att man har lite tid över för reflektion., skulle jag vilja säga. Att man inte bara hoppar på nästa och nästa...”

Det kommer också fram att det är viktigt att ha tid för klienten. Att inte känna stress över att

administration tar mycket tid.

”Har du arbetstillfredsställelse så har du tid att ta dig an de nya utmaningarna och reflektera kring dem och jobba fram lösningar, så att säga.”

Ytterligare en faktor som är viktig för arbetstillfredsställelsen för våra respondenter är att de vill ha möjlighet att lära nytt och att utvecklas i sitt arbete. Att lära nytt och att få möjlighet att vara öppen och nyfiken är sådant som kommer på tal flera gånger under våra intervjuer.

En respondent beskriver perioder då det varit:

”... hög personalomsättning, hög arbetsbelastning, turbulenta omorganisationer och annat, så har det ju inte varit så, det varierar över tid. Men om jag ser till det senaste halvåret, året så tycker jag absolut att det [arbetstillfredsställelse] har funnits.”

Ovan nämnda citat använder vi för att förstärka faktorer som har funnits då arbetstillfredsställelsen inte har varit hög på arbetsplatsen. Detta satt i relation till att arbetstillfredsställelsen på respondentens arbetsplats idag är hög och att ovan nämnda faktorer idag inte uppges förekomma.

Något annat som flera av våra respondenter tog upp var vikten av att ha ett lagom stort handlingsutrymme. En av respondenterna menade att hon önskade en högre grad av delegation då hon ansåg att det är hon som arbetar med utredningen och känner klienterna vilket borde innebära att det borde vara hon som fattade de beslut som rörde hennes utredningar. En annan respondent som arbetade i en enhet utan en tydlig ledargestalt, menade att socialsekreterarna hade ett för stort handlingsutrymme och en för hög delegation och hon hade gärna sett att det fanns en chefsperson med ett högre ansvar som man kunde luta sig emot.

Vad vi kunde se genomgående under alla våra intervjuer är att respondenterna hela tiden tar upp betydelsen av trevliga kollegor, god sammanhållning och andra liknande omständigheter på arbetsplatsen som inte är direkt relaterade till arbetsuppgifterna. Endast under en av intervjuerna kom lön på tal som en faktor som var avgörande för arbetstillfredsställelse. Kollegor och hur klimatet är på arbetsplatsen utgör en så pass stor del av trivsel och tillfredsställelse på arbetsplatsen att det hela tiden kommer på tal trots att vi bett

respondenterna att bortse från detta och att endast tänka på arbetsuppgifterna. En av respondenterna uttrycker det till och med som att det är kollegor och det runt omkring som gör arbetet till ett trevligt arbete. Själva arbetsuppgifterna var intressanta men det var inte det som gav respondenten den känsla av arbetstillfredsställelse som denne gav uttryck för. Som ett exempel på ett typiskt svar som vi fått där respondenten väver samman arbetssituationen i stort med arbetsuppgifter har vi valt ut ett citat från en av våra intervjuer:

”Arbetstillfredsställelse det är ju att ha lagom hög arbetsbelastning. Att känna att jag faktiskt hinner med att göra det jag vill. Ha bra stöd av kollegor, bra stämning i gruppen. Att det finns utrymme för att skaffa ny kunskap.”

6.1.1.3 Tema 3: Ideal att uppnå med arbetet

Idealen för vad socialarbetarna satt upp för sina arbetsprestationer har varierat mycket men ändå har fokus legat på att möta klienterna på deras villkor. Exempel på vad som framkommit under intervjuerna är att ha förmåga att se sina egna fördomar och att inte låta dem påverka arbetet. Det finns också ideal att kunna förändra människors livssituation till det bättre med så små insatser som möjligt. Att det mest tillfredställande är att lyckas lösa svåra situationer genom att bara starta en utredning.

Det är viktigt för de socialarbetare vi har intervjuat att kunna möta människor just där de befinner sig i livet och att kunna se dessa personer utifrån sitt eget perspektiv utan att ”klappa dem på huvudet”.

Vi har valt ut citatet nedan för att belysa hur en av socialarbetarna uttryckte sitt ideal att samarbeta med klienterna utan att för den delen vara respektlös.

”Att ha ett förhållningsätt att måste jag inte gå in och peka dem på näsan så behöver jag liksom inte göra det heller. Jag ser väldigt mycket att mitt jobb går ut på att hälla olja på människor. Liksom så för att få dem att samarbeta.”

Det finns också en strävan efter att lyssna på klienterna utan att lägga orden i deras mun. Att människor ska få uttrycka sin vilja själva utan att bli påverkade av att socialarbetaren genom

sina åsikter och fördomar satt dem i fack.

Även som ideal för socialarbetarna kommer det på tal att vara öppen för att ta emot och att lära sig nytt både av och om sina klienter.

Handläggarna har ett ideal som utgår ifrån dem själva och deras egna egenskaper i relation till klienterna. Det är inte alltid som dessa ideal uppnås utan idealen är ofta högre satta än vad handläggaren lever upp till i varje ärende.

En av handläggarna beskriver att de gånger hon var mest nöjd med sin insats i arbetet var när samarbetet flöt bra mellan henne, klienten och en tredje aktör. I just detta exempel nämndes barnavårdscentral och sjukvård. När detta flöt bra kunde hon känna att hon själv hade möjlighet att utföra ett bra arbete och nå uppsatta mål för klienten.

6.1.1.4 Tema 4: Hur socialarbetarna upplever sin arbetstillfredsställelse

Alla våra respondenter ger uttryck för att känna en hög tillfredsställelse på sitt arbete. En av respondenterna menar att hon känner arbetstillfredsställelse med vissa arbetsuppgifter, men att hon känner ett stort motstånd gentemot andra. Som exempel tar hon upp att hon tycker att socialt arbete går ut på att träffa människor och sätta sig in i deras situation. Socialt arbete går inte ut på att sitta och fylla i en massa dokument. Detta gör att skrivandet blir lidande. Men sammantaget så trivs hon verkligen med sitt jobb så det positiva väger med råge upp det negativa.

Det som påverkar arbetstillfredsställelsen är arbetsbelastningen. Arbetsbelastningen påverkar också hur tiden fördelas. Vid högre arbetsbelastning försvinner tiden för reflektion och tiden för att kunna tänka igenom och förbättra de arbetsmetoder som används. Detta påverkar arbetstillfredsställelse.

På en av arbetsplatserna angavs det som önskan för att få en bättre arbetstillfredsställelse att det på arbetsplatsen skulle finnas fler anställda, så att var och en fick mer tid för sina ärenden. På en annan arbetsplats angav respondenten att det för tillfället fanns gott om personal och att de nu hann med sina ärenden, men att det funnits tider då de varit färre och att detta påverkat tillfredsställelse med arbetet och arbetsuppgifterna negativt.

Kompetensutveckling nämns också som ett sätt att förbättra eller att behålla känslan av arbetstillfredsställelse hos handläggarna.

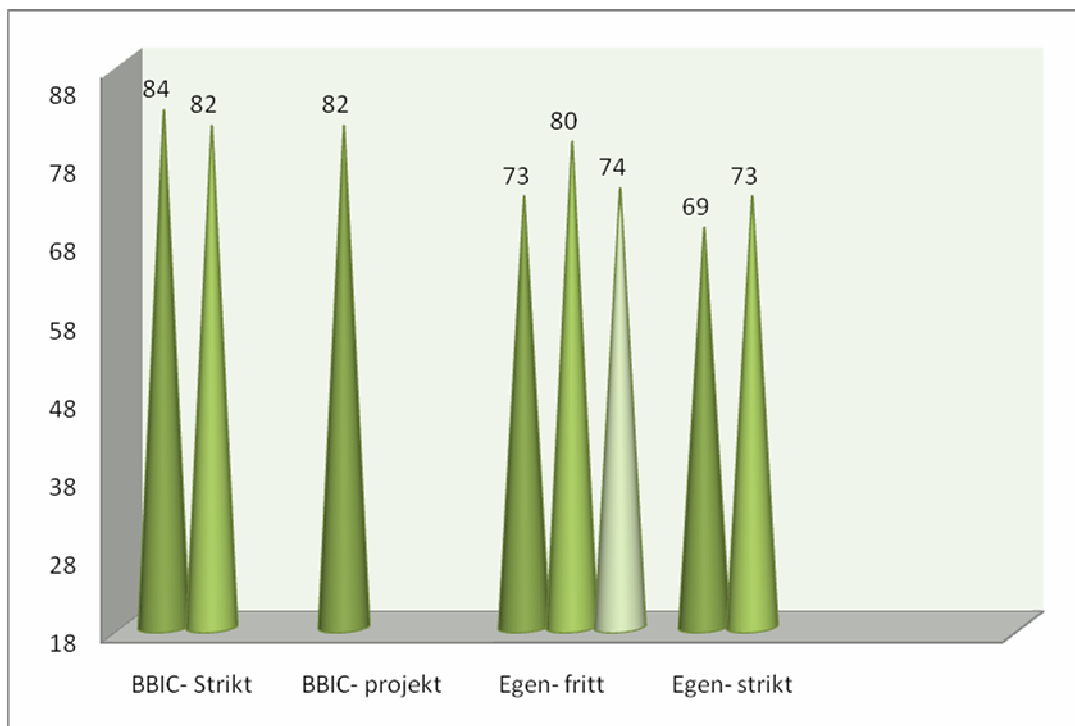
En av socialarbetarna ger också ett klart uttryck för ett behov av ett tydligare chefskap. En möjlighet att luta sig tillbaka och fråga någon annan.

På frågan hur socialarbetarna upplever att de lever upp till sina ideal i arbetet svarar de genomgående att det finns alltid något att arbeta på. De faktorer som spelar in för hur idealet upplevs finns inom socialarbetaren själv och påverkas därför direkt av personen som tolkar de ideal som han eller hon vill uppnå med sitt arbete.

6.1.2 Presentation av data från frågor med fasta svarsalternativ

Frågorna med fasta svarsalternativ ger oss ett svar på hur de personer vi frågat upplever sin arbetstillfredsställelse. Max antal poäng är 90 poäng och det är alltså också mest arbetstillfredsställelse. Minst antal poäng är 18 om personen svarar på alla frågorna (Cook, et al 1981).

I diagrammet nedan visar vi det resultatet vi fått av frågorna med fasta svarsalternativ i vår intervju.



Konerna i diagrammet representerar vardera en av våra intervjupersoner och det

sammanlagda resultat på frågorna med fasta svarsalternativ.

Alla som svarat på frågorna ligger högt på tillfredsställelse med sitt arbete. Det vi ser i diagrammet är att de som arbetar efter den metod de utarbetat själva på arbetsplatsen (Egenstrikt) skattar sig själv lägst på arbetstillfredsställelse. De som skattar sig högst är de som arbetar med BBIC och har gjort det strikt efter modellen en längre tid. Näst efter dem som arbetar strikt efter BBIC metoden skattar den som arbetar efter BBIC men utifrån en mer flexibel syn sig högst.

Diagrammet har vi valt att ha med i vår uppsats för att göra det lättare att rent visuellt få en uppfattning om hur utfallet i vår kvantitativa intervjudel har blivit.

6.2 Analys av data

Det första vi insåg när vi började analysera vårt material var att det inte var så enkelt att arbetet utifrån BBIC var det som var mest strukturerat och uppdelat och att arbetet som bedrevs utifrån andra metoder var mindre uppdelat. Vi har sett liksom som Rasmusson, Hyvönen och Mellberg (2004) sett att det finns en vilja hos handläggarna att anpassa BBIC efter sitt eget huvud. Det uttrycks att det blir omständigt att använda BBIC, om det ska användas fullt ut och att varken handläggare och klient ser helheten av utredningen i slutändan.

BBIC kan ses som en del av den utveckling som Alvesson (1993) menar att Harry Braverman förutspått. Arbetet bli mer kontrollerat och uppdelat. Detta för att det ska finnas mindre utrymme för egna beslut hos den enskilda tjänstemannen och mer kontroll hos centrala organ. Alvesson knyter samman dessa tankar med Hackmans modell enligt denna modell påverkar denna uppdelning arbetstillfredsställelsen negativt. Dels blir känslan av helhet och arbetsuppgifternas identifierbarhet mindre eftersom arbetet blir uppdelat och mer byråkratiskt. Dels blir självbestämmandet hos den enskilda tjänstemannen mindre eftersom beslutsfattandet blir allt mer centralstyrt. Att självbestämmandet urholkas påverkar enligt Hackmans modell påverkar detta i sin tur tjänstemannens känsla av ansvar i sitt arbete och känslan av meningsfullhet. Båda dessa faktorer spelar in på hur tjänstemannen upplever sin arbetstillfredsställelse.

Som vi nämnt ovan gör Hackman m fls modell det tydligt att arbetsuppgifternas helhet och

identifierbarhet påverkar arbetstillfredsställelsen (Alvesson, 1993). Sundell och Egelund (2002) skriver att det finns en problematik gällande barnavårdsutredningar när det kommer till just tydligheten i arbetsuppgiften. Varken den lagstiftning som finns eller den tidigare forskning som finns ger klara besked om vad som är till skada för ett barn eller när det är dags för samhället att kliva in i en familj för att ge stöd och hjälp. Våra respondenter som arbetade med en strikt metod uttryckte att det gav en känsla av trygghet att deras chef granskade alla utredningar. Genom att chefen gjorde detta gavs en garanti för att utredningarna var lika varandra och att det inte fanns allt för stort utrymme för handläggarnas egna tolkningar. I vår empiri kommer det också tydligt fram att handläggarna tycker att det är viktigt med ett lagom stort handlingsutrymme. Något som inte alls varit en självklarhet för de socialarbetare vi kommit i kontakt med.

Vi har funnit att det i arbetet med barnavårdsutredningar finns en intressant paradox när det kommer till struktur, flexibilitet och arbetstillfredsställelse. Det vi har sett är att en mall som BBIC skapar en stress hos socialarbetarna. Det är svårt att passa in vare individuellt fall i samma dokument och under samma rubriker. Å andra sidan skapas också en stress då handläggarna har allt för stort egenbestämmande i utredningarna. Arbetstillfredsställelsen är beroende av en balans mellan självbestämmande och arbetsuppgifternas identifierbarhet.

Något som många av våra respondenter nämnde som positivt för deras arbetstillfredsställelse var att deras arbete är ständigt dynamiskt och att det aldrig var förutsägbart. Enligt Hackman (1975) m fls modell inverkar variation i arbetet på hur meningsfullt arbetet är och detta spelar i sin tur roll för arbetstillfredsställelsen.

Vidare nämner många av våra respondenter att de har ett stort handlingsutrymme i hur de kan lägga upp sin arbetstid och hur de utför sina utredningar. Hackman m fl (1975) menar att självbestämmande leder till att personalen upplever ansvar i arbetet vilket i sin tur leder till hög arbetstillfredsställelse. En av våra respondenter menar faktiskt att hon gärna skulle vilja ha en högre delegation inom vissa ärenden för att nå en högre arbetstillfredsställelse. En annan av handläggarna som arbetade på en enhet där det inte fanns något tydligt ledarskap, efterlyste just detta för att på så sätt få en högre arbetstillfredsställelse. Sammanfattningsvis när det gäller handlingsutrymme så kan vi dra slutsatsen att ett handlingsutrymme som upplevs som lagom stort gör att känslan av arbetstillfredsställelse är hög. Är det så att

handlingsutrymmet upplevs som för stort eller för litet så minskar känslan av arbetstillfredsställelse.

Flera av respondenterna talade om att feedback och att få se ett resultat av det arbete de utförde var viktigt för arbetstillfredsställelsen, detta är också en del i Hackman m fls modell viktigt för arbetstillfredsställelsen.

I Sundell och Egelunds (2002) modell barnavårdstratten syns det faktum att många av de barn som far illa inte kommer till socialtjänstens kännedom. Inte heller de som kommer till socialtjänstens kännedom och bedöms vara i behov av hjälp får den hjälp de behöver. I Hackman m fls modell beskrivs kunskap om arbetsaktivitetens faktiska resultat som en del som är viktig för arbetstillfredsställelsen. Ingen av våra respondenter nämner det faktum att kännedomen om att det finns de som inte får hjälp när det behövs påverkar arbetstillfredsställelsen. Vikten av att stanna upp och reflektera och att ha tillräckligt med tid för sina ärenden nämns flera gånger. Att inte ha tid för reflektion eller för att handlägga ärendena noga ger större utrymme för fall då barn med hjälpbehov ställs åt sidan.

Vi kan se att Hackmans m fls modell för vad som påverkar arbetstillfredsställelsen stämmer väl överrens med vad våra respondenter själva givit uttryck för. De vill ha ett dynamiskt omväxlande arbete, få feedback och ha tid att stanna upp för reflektion. Arbetes betydelse för klienterna är också viktigt för att handläggaren ska känna sig tillfredsställd med sitt arbete.

Våra respondenter nämnde också att arbeta med respekt för klienten och dennas vilja. Detta var ytterligare en källa till arbetstillfredsställelse. Att känna att man som handläggare kan vända en avogt inställd klient och ge information vilken gör att klienterna får mer kunskap om vad en barnavårdsutredning innebär vilket i sin tur kan leda till att man som handläggare och klient kan skapa ett gemensamt projekt i och med den utredning som ska göras.

När det kommer till *ideal* nämner flera av våra respondenter att öppenhet och en förmåga att möta klienten i den situation han eller hon befinner sig i utan fördomar. Idealen är att kunna arbeta tillsammans med klienterna och inte mot deras vilja. Enligt Carl Rogers modell som vi presenterar på sidan 18 har människor en inre kraft som driver dem mot självförverkligande. Våra respondenter hade alla ideal att leva upp till och dessa ideal var för alla något högre satta än vad de i alla situationer kunde leva upp till. För den skull var idealen inte

ouppnåeliga vilket enligt Rogers (Passer & Smith, 2008) skulle kunna skapa en konfliktsituation mellan handläggarnas egna jag och idealjaget.

I Williamsons (1996) sett att det finns personer med vad han kallar *expressive orientation*. För personer med den här läggningen upplevs tillfredsställelse med arbetet i högre grad av inre faktorer så som att göra skillnad i en annan människas liv. I våra intervjuer har det endast en gång nämnts lön som något som förknippas med arbetstillfredsställelse. Detta tyder på att det är vanligt att arbetstillfredsställelsen bland de som handlägger barnavårdsärenden till stor del styrs av just sådant som inre faktorer. Detta talar också för det faktum att det flera gånger under intervjuerna nämnts, att de faktorer som påverkar tillfredsställelsen positivt eller negativt faktiskt finns inom klienten, handläggaren eller i relationen dem emellan. Självklart kan detta också bero på att vi uttryckligen bitt våra respondenter att tänka bort faktorer som exempelvis lön när de svarar på våra intervjufrågor.

I Hackmans modell (Alvesson, 1993) beskrivs arbetets betydelse som något som är viktigt för arbetstillfredsställelsen. I samarbetet med andra professioner när det gäller barn som far illa kan arbetets betydelse komma att bli oklart då det finns en konkurrens mellan de olika professionerna. Det kan också finnas olika syn på vad som är vems ansvar (Sundell och Egelund (2002)). En av våra respondenter uttryckte tydligt att det var viktigt för hennes arbetstillfredsställelse att samarbetet med andra parter så som sjukvård och barnavård fungerade. Detta gav henne större utrymme att göra ett bra arbete.

När det kommer till arbetstillfredsställelse och jämförelsen mellan de som arbetar utifrån BBIC -modellen och de som arbetar utifrån andra modeller kan vi genom svaren på frågorna med fasta svarsalternativ se att de som arbetar enligt BBIC-modellen skattar sig själva något högre än de personer som arbetar utifrån andra modeller. Detta kan tolkas som att strukturen kring BBIC ger en struktur som uppfyller den del i Hackmans modell som är arbetets identifierbarhet. BBIC modellen kan också ge bättre feedback om resultatet. Det är också intressant att alla handläggare skattar sig själva högt på de öppna frågorna om hur de ser på sin arbetstillfredsställelse. Detta trots att det har funnits en tendens i den kvantitativa delen av intervjun som visar på att handläggarna som arbetar efter en egen metod har skattat sig något lägre vad gäller arbetstillfredsställelsen. Då det är en så pass liten skillnad i materialet vågar vi inte dra slutsatsen att det har med BBIC som metod att göra, detta då de som skattat sig

högt i enkäten vid flera tillfällen nämnt att de trivs med sina kollegor och på sin arbetsplats som helhet vilket kan ha påverkat deras svar även i den kvantitativa delen av intervjun.

Rasmusson, Hyvönens och Mellberg (2004) har i sin utvärdering av BBIC sett att det är många handläggare som har använder sig av valda delar av BBIC-modellen. Detta har vi också sett i vår studie. Precis som Rasmusson, Hyvönens och Mellberg har vi kunnat se att det är just triangeln som används. Flera handläggare säger att de har triangeln i bakhuvudet när de arbetar med klienter och att de på så sätt kan ha med alla områden i utredningen. Men triangeln används också som ett redskap för att göra utredningsarbetet tydligt för klienten. Här kan man tänka att arbetet blir lättare om man som handläggare kan informera klienten om utredningen och få klienten engagerad i arbetet och på så sätt skapa en relation mellan handläggare och klient. Detta med att göra sitt bästa för att skapa bra relationer till sina klienter kan vi se som ett försök till att nå upp till sina tankar om det ideal handläggarna strävar efter (Rogers i Passer & Smith, 2008). Det är flera respondenter som nämner att kontakt med människor är vad socialt arbete går ut på och då vill man som handläggare givetvis se till att kontakten till klienterna är bra.

Handläggarnas negativa inställning till BBIC kan också ses som en reaktion på att arbetsrutinerna ändras. Tydligast har vi märkt av den negativa inställningen innan enheten har börjat implementera BBIC. Enligt Carl Rogers (1961) om självet upplever människor obehag när vi upplever att den egna självbilden inte stämmer överens med omvärlden. Om handläggarna ser sig själva som kompetenta att hålla i samtal och att dokumentera information på ett relevant sätt kan få denna känsla av att självbilden inte stämmer överens med verkligheten när de får en mall att hålla sig till i sitt arbete. På samma sätt kan självbilden komma i obalans om handläggaren ser sig själv som en tjänsteman som arbetar nära klienterna och detta plötsligt ändras så att han eller hon får lägga ner mycket arbetstid på pappersarbete. Tror handläggarna att de inte kommer att kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett liknande sätt som de gjort tidigare, kan en rädsla för att tvingas gå ifrån det sättet att arbeta som de utifrån sig själva tycker är bra.

Enligt Carl Rogers skriver vidare om hur människan alltid strävar mot sitt idealsjäl. I situationer där detta idel inte stämmer överrens med andra normer kan personen tvingas gå ifrån sitt ideal på grund av behovet av positiv uppmärksamhet. På den arbetsplats där BBIC

införts men där handläggarna många gånger valde att avstå från att använda metoden fanns det inget tydligt ledarskap. På den arbetsplats där BBIC införts och där de undre en längre period använt BBIC hade handläggarna inte haft möjlighet att välja bort modellen. Vi kan se att det hos handläggarna finns en vilja att sträva efter sitt ideal i arbetet. Detta kan göra att införandet av BBIC skapar en konflikt mellan strävan efter ideal självet i arbetet och arbetsuppgifterna. I de fallen då det saknas en tydlig ledning väljer handläggaren gärna bort den nya modellen till förmån för strävan efter sitt idealsjäl. I de fallen då det finns en stark ledning väljer handläggarna att arbeta efter modellen framför strävan efter idealsjälvet. Detta för att få positiv uppmärksamhet eller för att slippa negativ.

Vi kan i vår empiri se att BBIC inte påverkar handläggarnas arbetstillfredsställelse så mycket som vi trott med tanke på den negativa kritik vi tidigare hört om BBIC. En förklaring till detta kan vara just att det tar tid för socialarbetarna att ställa om sitt tänkande och sitt arbetssätt. Problemet blir då att socialarbetaren vantrivs eftersom hon eller han inte ser arbetsrollen som en del av sig själv utan som något som tvingar honom eller henne att utföra arbetet på ett sätt som inte upplevs som bekvämt. Johansson (2004) har efter sin utvärdering av BBIC skrivit en rad tips och tankar om hur implementeringen av BBIC kan förbättras. Författaren skriver att det behövs tid, resurser och förankring för att lyckas med implementeringen. Här tänker vi att om det läggs ner tillräckligt med tid så ges handläggarna en chans att ställa om sitt tänk och inkludera den nya metoden gällande sina ideal och då kommer kanske implementeringen gå lite lättare (a.a.).

7. Slutdiskussion

Det är mycket intressant att se att det är så svårt att skilja olika faktorer i arbetstillfredsställelse åt. I vår undersökning har ett av de största problemen varit att vi tagit för givet att människor har en förmåga att separera olika orsaker till arbetstillfredsställelse från varandra. Vad som blivit tydligt är att det är mer problematiskt än vad vi trott. Även om vi bett respondenterna att endast tänka på sina arbetsuppgifter och inte på andra faktorer som kan påverka deras tillfredsställelse på arbetsplatsen så lyser det hela tiden i intervjuerna igenom hur viktigt kollegor och sammanhållning är. Detta har naturligtvis också kommit att påverka enkätsvaren. En intressant fråga som väckts för vidare forskning är just hur kapabla

människor egentligen är att skilja ut olika faktorer som leder till välbefinnande.

Vad vi också fann vara mycket intressant var att våra respondenter uttryckte sig så pass lika i sina svar vad det gäller vad som är viktigt för dem i deras arbete. Ofta berördes relationer människor emellan, tid för reflektion och chans till feedback. Detta tror vi är viktigare faktorer än vad vi trodde när vi först satte oss ner med arbetet. Då handläggare inom barn- och ungdomsärenden har ett så pass tufft jobb för psyket, så spelar det in att socialsekreterarna har trevliga kollegor och en bra arbetsmiljö för att väga upp de jobbiga ärenden de stöter på. Detta kan tala för att det är viktigt att ge socialsekreterare utrymme att lägga upp sitt arbete själva och att ge dem tid att hinna med sina utredningar och kunna avsluta dem utan stress och med tid till reflektioner och egna tankar.

Vi kan se att BBIC -strukturen i vissa fall kan skapa en känsla av kontrollförlust hos den enskilda handläggaren. Detta genom att tvinga in ett arbete som tidigare kanske varit relativt fritt i stränga mallar. Vi kan se att det kan vara lättare att införa BBIC i kommuner där det redan finns en stark struktur kring utredningarna eftersom det inte blir så stor förändring i arbetssättet. Å andra sidan kan vi också se att det finns ett behov och en önskan om struktur hos de socialarbetare som arbetat utifrån mycket fria grunder och med liten kontroll av sitt arbete. Då våra resultat ibland går emot varandra gällande de handläggare som trivs respektive inte trivs med att arbeta med BBIC som utredningsmodell, så tror vi att det är högst personligt hos handläggarna när det gäller hur de har valt att ta emot BBIC som arbetssätt. Det kan nog vara så att BBIC passar en viss typ av person, som föredrar att arbeta strukturerat och följa givna mallar, medan andra handläggare som föredrar att arbeta mer fritt och följa sitt eget huvud kan känna mer motstånd gällande en eventuell ändring till att använda BBIC som modell för sitt utredningsarbete. Vi tror även att detta kan stämma överens med Carl Rogers (1961) teori, och att det spelar stor roll hur socialsekreterarna ser sig själva och de ideal de strävar mot i sitt sociala arbete.

I Hackmans m fls modell finns både självbestämmande och arbetsuppgifternas helhet och identifierbarhet med som viktiga faktorer för arbetstillfredsställelsen (Alvesson, 1993). Vi har funnit att det för de handläggare som arbetar med barnavårdsutredningar finns en motsättning mellan dessa. Om självbestämmandet blir för stort blir arbetsuppgifterna otydliga och om arbetsuppgifterna blir för styrda blir självbestämmandet lidande. Arbetstillfredsställelsen är

alltså till stor del beroende av en balans mellan båda dessa.

Vad vi märkte under vår studie var att vår förförståelse inte stämde överens med hur den verklighet vi mötte såg ut. Det var faktiskt fler respondenter som ansåg att BBIC, eller delar av BBIC, var alldeles utmärkt som arbetsmetod. Det var några respondenter som nämnde att det stärker deras yrkesroll och ger dem en trygghet i att kunna berätta om vilken metod de använder och kunna visa upp forskning gällande metoden. De menade på att det gav deras arbete en större giltighet. Detta är något som vi tror kan vara spännande att gå vidare med. Att se på hur socialsekreterares metoder påverkar deras syn på deras egen yrkesidentitet.

Referenslista

- Alvesson, Mats (1993), *Organisationsteori och teknokratiskt medvetande*, Nerenius och Santérus förlag, Stockholm
- Aspers, Patrik (2007) *Etnografiska metoder*. Liber: Malmö.
- Braverman, Harry (1974), *Arbete och monopolkapital*, Rabén och Sjögren, Stockholm
- Claezon, Ingrid (1987), *Bättre Beslut, en studie av socialsekreterarnas handläggning av omhändertaganden av barn*, Umeå Universitet, Umeå
- Cook, Hepworth, Wall och Warr (1981) *The Experience of Work*, Academic, cop, London
- Ewerlöf, Göran och Sverne, Tor, (1998) *Barnets Bästa*, Nordstedts Juridik AB, Stockholm
- Fosstveit, Janka (2007), *Kvalitet och rättsäkerhet i barnavårdsutredningar, En granskning av barnavårdsutredningar i Skåne län*, Länsstyrelsen Skåne Län, Malmö
- Halvorsen, Knut (1992) *Samhällsvetenskaplig metod*. Studentlitteratur: Lund
- Hedlund, Malin och Lovén, Celina (2008) *Kritisk granskning av BBICs teori och av barnavårdsutredningar med respektive utan BBIC – Same but different?* Examensuppsats, Örebro Universitet
- Jackson, Sonia, *Looking after Children; a new approach or just an Exercise in Form filling? A response to Knight and Caveney*, I British Journal of Social Work 1998 28, Sid 45-56
- Johansson, Staffan (2004) *Implementering av BBIC-projektet i socialtjänstens organisationer - en studie av den lokala organiseringen av projektet Barns Behov i Centrum* Delrapport från utvärderingen av projektet Barns behov i centrum. Socialstyrelsen.
- Meuwisse, Anna & Swärd, Hans (2006). Socialvetenskapliga utgångspunkter. I Meuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red) *Socialt arbete – en grundbok*. Natur och Kultur: Stockholm.
- Parker, Roy (red) (1991) *Looking After Children: Assessing Outcomes in Child Care*. HMSO, London.
- Passer, W, Michael och Smith, E, Ronald (2008) *Psychology, The Science of Mind and Behavior*, MCGraw-Hill, New York

- Rasmusson, Bodil (2004) *Barnavårdsutredningar på nya grunder* meddelande från Socialhögskolan 2004; 1, Lund
- Rasmusson, Bodil, Hyvönen, Ulf och Mellberg, Lina (2004) *Utvärderingsmöten i BBIC – en studie av barns delaktighet och medbestämmande*. Delrapport från utvärderingen av projektet Barns Behov i Centrum. Socialstyrelsen.
- Rogers, Carl (1951) *Client – Centered therapy*. Constable, London
- Rogers, Carl (1961) *On becoming a person*. Houghton Mifflin Company, Boston.
- Socialstyrelsen. (2006). *Grundbok barns behov i centrum (BBIC)*. Socialstyrelsen, Stockholm.
- Socialstyrelsen (2008) *Barns Behov i Centrum– en säkrare väg till skydd och stöd*. Socialstyrelsen, Stockholm.
- Socialstyrelsen (2009)

Hämtat: 01052009

http://www.socialstyrelsen.se/Amnesord/barn_ungdom/BBIC/specnavigation/Arbete+med+BIC/

- Vetenskapsrådet(2007)

Hämtat: 01052009

http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska_principer_tf_2002.pdf

- Sundell, Knut & Egelund, Tine (2002) *Barnavårdsutredningar – en kunskapsöversikt*. Gothia Förlag. Stockholm.
- Williamson, David A. (1996) *Job satisfaction in social services*. Garland Publishing, New York.
- Young-Sun Hong (1998) *Welfare, modernity, and the Weimar State, 1919-1933*. Princeton University Press: Princeton.
- Young, A. F. (1956) *British Social Work in the Nineteenth Century*. Routledge and Kegan Paul: London.

Bilagor

Bilaga 1

Informationsbrev

Detta brev skickade vi ut innan intervjuerna. Respondenterna fick också var sin kopia av informationsbrevet vid intervjuerna för att ha möjlighet att kontakta oss efter intervjun.

Hej!

Vi heter Lena Nilsson och Elin Litzén och studerar på sjätte terminen på socionomprogrammet vid Lunds Universitet. Denna termin skriver vi vår C-uppsats och syftet med den är att göra en jämförande studie där vi vill undersöka hur socialarbetare upplever sin arbetstillfredsställelse. Tanken är att vi ska jämföra om och hur arbetstillfredsställelsen skiljer sig mellan enheter där utredningarna sker utifrån BBIC modellen och enheter där utredningar görs utifrån andra arbetssätt.

Vår uppsats kommer att grunda sig på intervjuer med socialsekreterare som arbetar med barnvårdsutredningar. Därför vill vi gärna intervjua dig som arbetar inom en Barn och - familjeenhet. Du väljer plats för intervjun som uppskattningsvis tar en timme.

Inför vårt möte är det viktigt för Dig att känna till följande:

- 1 • Inga personuppgifter kommer att nämnas i uppsatsen.
- 2 • Den färdiga uppsatsen kommer att bli en offentlig handling. Den kommer att läggas ut på Internet och vara lånbar på bibliotek.
- 3 • Du som bli intervjuad kan när som helst välja att helt avbryta intervjun eller låta bli att svara på vissa frågor. Att delta är alltså helt frivilligt.

Vi hoppas på att ha möjlighet att spela in intervjun med dig eftersom det underlättar när vi senare ska analysera det material vi samlat in. Ljudupptagningen kommer att raderas när vår C-uppsats är examinerad och godkänd. Givetvis är också inspelningen frivillig.

Kontakta oss gärna om du har frågor!

Tack för din medverkan!

Lena Nilsson
Tel: 073x xxx xxx

Elin Litzén
070x xxx xxx

Vår handledare är:
Gunilla Lindén, lektor vid Socialhögskolan i Lund.

Bilaga 2

Intervjuguide

Frågeställning

- Vad är arbetstillfredsställelse för de intervjuade socialarbetarna?
- Vad är socialarbetarnas ideal att uppnå i sitt arbete med barnavårdsutredningar?
- Hur upplever de socialarbetare som arbetar med barn och unga enligt BBIC modellen sin arbetstillfredsställelse?
- Hur upplever de socialarbetare som arbetar med barn och unga enligt andra modeller än BBIC sin arbetstillfredsställelse?

Inledning:

Hej!

Jag kommer att ställa frågor som rör din arbetstillfredsställelse med dina arbetsuppgifter. Det kommer att vara både öppna frågor och en liten enkätundersökning. Under alla frågor skulle jag vilja att du i första hand tänker på dina arbetsuppgifter och inte på andra saker som kan påverka din tillfredsställelse på arbetsplatsen. Till exempel lön, kollegor eller annat.

Intervjuguide

Jag skulle vilja spela in intervjun för att bättre kunna minnas vad du sagt, går det bra?

Hur lång tid har du avsatt för vår intervju?

Vad har du för arbete nu och vad har du tidigare arbetat med inom socialt arbete?

Presentera C-uppsatsens syfte och vem vi själva är. Vad har ni för metod för att samla in och dokumentera information?(BBIC eller motsvarande.)

Kan du beskriva denna metod?

Skillnader mellan arbetsplatser som kan påverka arbetet

Utifrån vilka tankesätt arbetar du? (Lösningfokuserat el annat)

Vad innebär detta sätt att arbeta för dig?

Skulle du säga att det finns saker som skiljer arbetet på den här arbetsplatsen från hur arbetet är upplagt på andra arbetsplatser där personalen utreder barn och unga?

Resurser? Hur mycket resurser upplever du att du har att röra dig med?

Vad är arbetstillfredsställelse?

Hur skulle du beskriva arbetstillfredsställelse, vad är det för dig? Om du fokuserar på arbetsuppgifterna.

Vad skulle kunna förbättras på din arbetsplats för att ge dig större arbetstillfredsställelse?

Ideal att uppnå med arbetet

Beskriv en situation då du handlat på ett sätt som gjort att du varit nöjd med din arbetsinsats.

Beskriv något som kan göra att du är missnöjd med ditt eget arbete.

Vad har du satt upp för ideal att uppnå med ditt arbete?

Bilaga 3

Enkät: Arbetstillfredsställelse

Arbetstillfredsställelse

Gällande nedanstående frågor ska du endast tänka på de arbetsuppgifter som du har och inte på annat som kan påverka dina åsikter om arbetet som till exempel lön och kollegor.

Instämmer helt / Instämmer / Vet ej / Instämmer ej / Absolut inte

- | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. Mitt arbete är som en hobby för mig | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Mitt jobb är för det mesta tillräckligt intressant för att inte tråka ut mig | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Jag har en känsla av att mina vänner är mer intresserade av sina jobb | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Jag tycker att mitt arbete är otrevligt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Instämmer helt / Instämmer / Vet ej / Instämmer ej / Absolut inte

- | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 5. Jag har trevligare på mitt arbete än på min fritid | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Jag känner mig ofta uttråkad på mitt arbete | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Jag känner mig ganska nöjd med det arbete jag har idag | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. För det mesta måste jag tvinga mig själv att gå till arbetet () () () () ()
9. Jag är för tillfället nöjd med mitt arbete () () () () ()
10. Jag tror inte att mitt arbete är mer intressant än andra arbeten jag skulle kunna få () () () () ()
11. Jag ogillar bestämt mitt arbete () () () () ()
12. Jag tror att jag är gladare i mitt arbete än de flesta andra () () () () ()
13. De flesta dagar känner jag entusiasm för mitt arbete () () () () ()
14. Varje arbetsdag känns oändlig för mig () () () () ()
15. Jag tycker mer om mitt arbete än de flesta () () () () ()
16. Mitt arbete är rätt ointressant () () () () ()
17. Jag tycker att det är ett sant nöje att arbeta () () () () ()
18. Jag känner mig missnöjd med att jag valde detta arbete () () () () ()