



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

## **Noviser inom socialtjänsten**

- **En kvalitativ intervjustudie om nyutexaminerade socionomers första tid inom socialtjänsten**

Joel Ukhagbe

Kandidatuppsats SOPA63

VT 2019

Handledare: David Hoff

# Abstract

Author: Joel Ukhagbe

Title: Novices in social services - a qualitative interview study on newly educated social workers first time in the social services. [Translated title]

Supervisor: David Hoff

Assessor: Elizabeth Martinell Barfoed

The aim of this study was to explore the experiences of newly educated social workers having spent their first time working in the Swedish social services. The method chosen for this study was qualitative. Semi-structured interviews were conducted with five professional social workers, who had spent three to nine months working with social assistance in Malmö Stad. When analysing the results, Michael Lipsky's theory of street-level bureaucracy was applied in order to illustrate the strong connection between social worker and organization. The results suggest that newly educated social workers, who enter the field of Social work through employment in communal social services, tend to face several challenges when the introduction period is completed. Some of the main challenges experienced were high caseloads, reprioritizations, morally charged decisions as well as the work's close connection to laws. The results show that the perceived challenges are linked to the way in which the work of the social services is structured. Furthermore, the social workers abilities to develop functioning coping strategies such as planning, making priorities and a willingness to seek help from colleagues, during the early stages of work have shown to increase the newly educated social workers likelihood of experiencing work satisfaction, thus making them more likely to remain in the profession.

Key words: newly educated social workers, social services, street-level bureaucracy, challenges.

Nyckelord: nytexaminerade socionomer, socialtjänst, gräsrotsbyråkrater, utmaningar.

## Förord

Jag vill tacka alla som har varit delaktiga i genomförandet av denna studie. I synnerhet vill jag rikta min tacksamhet mot intervjupersonerna i Malmö Stad vars tid jag har fått ta del av, samt mot min handledare David Hoff som har gett mig värdefull input under skrivprocessen. Stort tack till vänner och familj som har varit vid min sida under skrivprocessen. Stödet jag har fått från er är ovärderligt! Ni har varit en betydelsefull distraktion från mina rutiner samtidigt som ni har varit starkt motiverande. Slutligen vill jag rikta ett stort tack till mina föräldrar Helen och Friday, två av mina största inspirationskällor.

Nu mot nya höjder.

Lund, augusti 2019

Joel Ukhagbe

# Innehållsförteckning

<b>1. Problemformulering</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Syfte</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Frågeställningar</b> .....	<b>3</b>
3.1 Socialsekreterares arbetsuppgifter .....	3
<b>4. Tidigare forskning</b> .....	<b>3</b>
4.1 Socionomers förberedelser under utbildning .....	4
4.2 Ny i rollen som socionom .....	5
4.3 Socialsekreterarnas arbetssituation .....	6
<b>5. Teoretiska utgångspunkter</b> .....	<b>8</b>
5.1 Vad är en gräsrotsbyråkrat? .....	9
5.2 Gräsrotsbyråkratens organisatoriska förutsättningar.....	10
5.3 Gräsrotsbyråkratens strategier.....	11
<b>6. Metod</b> .....	<b>11</b>
6.1 Metodologiska överväganden .....	12
6.2 Urval av intervjupersoner.....	13
6.3 Utformning av intervjuguide.....	14
6.4 Genomförande av intervjuerna.....	14
6.5 Bearbetning och analys av empiri.....	15
6.6 Förförståelse.....	16
6.7 Forskningsetiska överväganden .....	17
6.8 Metodens tillförlitlighet .....	19
<b>7. Resultat och analys</b> .....	<b>20</b>
7.1 Vikten av introduktion .....	20
7.2 Utmaningar med att vara myndighetsperson .....	25
7.2.1 Omprioriteringar ger stress .....	25
7.2.2 Moraliskt laddade beslut.....	27
7.2.3 Praktikens lagbundenhet.....	28
7.2.4 Varierat handlingsutrymme .....	30
7.3 Strategier för att hantera sin arbetssituation.....	32
7.3.1 Betydelsen av planering och prioriteringar .....	32
7.3.2 Källor till arbetstillfredsställelse .....	36
<b>8. Avslutande diskussion</b> .....	<b>38</b>
<b>9. Referenslista</b> .....	<b>41</b>
<b>10. Bilagor</b> .....	<b>44</b>
Bilaga 1: Intervjuguide. ....	44
Bilaga 2: Informationsbrev .....	45

# 1. Problemformulering

Som nyutexaminerad socionom är sannolikheten stor att du får ditt första jobb inom den offentliga sektorn (Johansson & Johnsson 2009, s.9). Varje år examineras närmare 2400 socionomer på landets olika universitet och högskolor varav de flesta börjar arbeta inom socialtjänsten (Suntarbetsliv 2016; Forte 2017; Tham & Lynch 2017, s. 403). Med examensbevis i handen förväntas socionomer kunna utföra skilda arbetsuppgifter vari den gemensamma grunden finns i att de förväntas ha utvecklat färdigheter som gör det möjligt för dem att hantera och förändra sociala företeelser i sitt kommande arbete (Kejerfors & Alexius 2012, s. 430). Kunskaper, normer och värderingar som studenten förvärvar under tiden på en socionomutbildning utgör således en gemensam kunskapsbas för professionen som fortsätter att utvecklas genom nya erfarenheter och utbyten med kollegor i arbetet. Dessutom kommer den enskildes kunskaper att specialiseras allt mer till den yrkesroll som socionomen intar i sin organisation (Johansson & Johnsson, s. 9f).

I Storbritannien såväl som i Norden kan man på senare tid se ett ökat intresse för att studera socionomers övergång från utbildning till yrkesliv, där större uppmärksamhet har fästs vid att undersöka hur väl utbildningar i socialt arbete förbereder socionomer inför arbetsrelaterade utmaningar (Tham och Lynch 2017, s. 401). Forskningen har även varit angelägen om att studera hur nyutexaminerade socionomer introduceras till arbetet och hur deras arbetsgivare handskas med denna övergångsprocess (ibid, s. 401). Ovanstående ambitioner kan förstås i relation till rapporter om att nyutexaminerade socionomer upplever en särskilt tuff första tid i arbetet på grund av krävande arbetsförhållanden (Tham & Lynch 2017, s. 401; Tham 2007, s. 63). De kan också relateras till studier som har visat att introduktionen vid socialtjänsten sker med skiftande kvalitet och att denna del av övergången har en betydande effekt på nyutexaminerade socionomers intentioner att stanna kvar på sina arbetsplatser (Tham & Lynch 2017, s. 401; Jaskyte 2005, s. 70).

Fackliga organisationer och forskningsrådet Forte bidrar alla med uppgifter som bekräftar bilden av att landets socialtjänster har varit påverkade av hög personalomsättning under en längre tid, där framförallt stress och en hög arbetsbelastning har varit utlösande orsaker till den personalflykt som har skett på flera håll i landet (Akademikerförbundet SSR u.å; Suntarbetsliv 2016; Forte 2017).

Det leder till en situation där socialsekreterare som är kvar och nya i yrket lämnas ensamma med svåra uppgifter vilket intensifierar de redan existerande utmaningarna och riskerar att leda till att fler socionomer söker sig vidare (Akademikerförbundet SSR u.å.). Situationen medför bland annat konsekvenser för kontinuiteten och rättssäkerheten i det sociala arbetet som drabbar medborgare med behov av stödinsatser från landets socialtjänster (ibid). Den organisatoriska osäkerheten som följer av personalomsättningen påverkar alla involverade parter. Den påverkar klienterna som verksamheten ska vara behjälplig för samtidigt som effekterna rimligtvis påverkar nyutexaminerade socionomer som inleder sina arbetsliv med myndighetsutövning inom socialtjänsten.

Sammantaget finns det en del som tyder på att nyutexaminerade socionomer kan uppleva en utmanande första tid i sitt arbete på socialtjänsten. I de flesta fallen handlar det om hög ärendebelastning för socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd eller med utredningar av barn och unga (Tham & Lynch 2017, s. 401; Tham 2007, s. 63; Suntarbetsliv 2016). Mot bakgrund av rapporter om brister i socialtjänstens arbetsmiljö kan man tänka sig att nyutexaminerade socionomer hamnar i en särskilt utsatt situation när de anställs inom socialtjänsten (Arbetsmiljöverket 2018, s. 16). I frånvaro av verkningsfulla lösningar till den rapporterade arbetssituationen inom socialtjänsten har man kunnat se en framväxt av alternativa initiativ, såsom SSR:s satsning på specialistkompetens för socionomer och att socionomer ansluter sig till bemanningsbolag (Akademikerförbundet 2017, s. 1f; Akademikerförbundet SSR 2014, s. 5f). Dessa exempel kan ses som initiativ ämnade att stödja erfarna socionomer i karriärutvecklingen, och har i viss mån bidragit till en verkningsfull respons för ett segment av socionomer. Vid sidan av dessa satsningar tycker jag mig kunna se ett lågt intresse, i befintlig forskning, för att belysa nyutexaminerade socionomer och deras erfarenheter av utmaningar i socialt arbete. Därmed är studiens avsikt att generera en vidare förståelse för hur nyutexaminerade socionomer upplever och hanterar utmaningar som är förenade med att arbeta inom socialtjänsten. Detta undersöks med utgångspunkt i delar av målgruppens erfarenheter och upplevelser.

## 2. Syfte

Uppsatsens syfte har varit att undersöka hur nyutexaminerade socionomer inom socialtjänsten upplever och hanterar utmaningar under sin första tid i arbetet. För att förstå socionomernas erfarenheter har Lipskys (1980) teori om gräsrotsbyråkrater använts.

## 3. Frågeställningar

- Vilka är nyutexaminerade socionomers upplevelser av att arbeta inom socialtjänsten?
- Vilka strategier använder nyutexaminerade socionomer för att hantera sin arbetssituation?

### 3.1 Socialsekreterares arbetsuppgifter

Socialsekreterare arbetar inom kommunens socialtjänst där de till vardags möter hjälpsökande människor, också kallade klienter, och samverkar med myndigheter och organisationer. I socialsekreterarens arbetsuppgifter ingår vanligen att utreda och besluta om enskilda människors behov av stöd och insatser inom ramen för framförallt Socialtjänstlagen (SFS 2001:453). Till arbetsuppgifterna hör att göra bedömningar som utöver lagar även tar hänsyn till kommunala ekonomiska krav och klienternas önskemål (Arbetsmiljöverket 2018, s. 32; Saco 2018).

## 4. Tidigare forskning

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning som visar grundutbildningens roll vid socialiseringen av socionomstudenter. Detta relateras till forskning som visar att socionomer som arbetar med myndighetsutövning inom fältet för socialt arbete förväntas kunna mycket, vara flexibla och prestera konsekvent vid svåra beslut. Här presenteras också en samling av befintliga kunskaper gällande socionomers arbetsvillkor. Tillgången på tidigare forskning som skildrar nyutexaminerade socionomers upplevelser av att arbeta i svensk socialtjänst är begränsad. Därför har jag valt att försöka återge en holistisk bild av socionomers övergång från skola till

arbetsliv. I vad som följer nedan framgår några av resultaten från befintlig forskning gällande grundutbildningens inflytande på socionomers förvärvande av kunskaper och färdigheter, övergången från utbildning till arbetsliv, och socialsekreterares arbetssituation.

#### 4.1 Socionomers förberedelser under utbildning

De svenska socionomprogrammen ska erbjuda en akademisk utbildning som är både yrkes- och forskningsförberedande med målsättningen att studenter efter avslutad utbildning ska kunna bedriva självständigt socialt arbete på samhällets olika nivåer (Kejerfors & Alexius 2012, s. 430; Högskoleförordningen 1993:100). Detta sker genom att socionomer som utbildas i Sverige genomgår en förberedelse av generell karaktär för att kunna arbeta i flera yrken inom socialt arbete (Tham & Lynch 2017, s. 402; Kejerfors & Alexius 2012, s. 430).

I många socionomyrken finns arbetsuppgifter som innebär att socionomen måste hantera skilda funktioner inom sin yrkesroll. Detta menar Kejerfors & Alexius, blir särskilt problematiskt att hantera i situationer när de olika funktionerna står i konflikt med varandra (ibid, s. 432). Ett exempel är det rådgivande och stödjande förhållningssätt som är centralt för många socionomers professionsidentitet och som kommer i konflikt med de granskande och kontrollerande funktioner som följer med arbetsuppgifterna i myndighetsutövning. Socialsekreterare och kuratorer som vanligen är knutna till denna typ av arbetsuppgifter hör till de yrken där kvinnor i högst utsträckning upplever psykisk påfrestning med stressrelaterade besvär såsom sömnbesvär som följd men även störst andelar sjukskrivna arbetstagare (ibid, s. 432). Många av de intressekonflikter som socionomer har förväntningar på sig att kunna hantera i sitt arbete handlar om etiska dilemman; de ställs inför moraliska valsituationer där samtliga handlingsalternativ är problematiska (ibid, s. 433). Vetskapen om att många socionomer ställs inför att hantera komplexa situationer i arbetet, menar Kejerfors & Alexius, måste omsättas till att socionomstudenter ges mer träning i att hantera motstridiga krav som arbetet ofta består av. Forskarna efterlyser därför att socionomstudenter ges mer träning i självständiga etiska bedömningar och ställningstaganden (ibid, s. 434).

Pösö & Forsman (2013) påtalar vikten av att studenter ges möjligheter att utveckla kunskaper om arbetet med god verklighetsförankring. Pösö & Forsman menar att



undervisningen bör innehålla moment där socionomstudenter ges möjligheter att bekanta sig med professionens positiva och negativa aspekter som den framtida yrkeskarriären påverkas av (ibid, s. 659).

## 4.2 Ny i rollen som socionom

Tham & Lynch (2017, s. 401) har undersökt en grupp svenska nyutexaminerade socionomers upplevelser av deras övergång från utbildning till arbetsliv. Av denna studie framgår att den första tiden av yrkeskarriären kan vara förenad med en rad svårigheter. Forskarna menar att övergången från utbildning till arbetsliv är komplex och medför förändringar på ett personligt plan såväl som påtagliga förändringar i de yttre krav som ställs på nyutexaminerade socionomer när de blir en del av socionomprofessionen (Tham & Lynch 2017, s. 401).

Under introduktionen hade merparten av de intervjuade upplevt sig utlämnade till arbetsuppgifterna, ett fåtal av de intervjuade menade att de hade skuggat mer erfarna yrkesutövare och att det hade varit en framgångsrik strategi för att lära sig arbeta mer självständigt (ibid, s. 404). De som hade genomfört sin praktikperiod inom en liknande verksamhet som de nu jobbade inom hade uppgett att de upplevde de första månaderna som mindre stressfyllda jämfört med de som var helt nya på arbetet (ibid). Det går att jämföra med resultaten av Moriarty et al. (2011) där det framgår att nyutexaminerade socionomer med tidigare erfarenheter av social omsorg var bättre förberedda att hantera aspekter såsom tidshantering, prioriteringar och riskbedömning (ibid, s. 1347). Enligt Tham & Lynch hade alla de intervjuade i någon mån erfarenheter av osäkerhet under sin första arbetsperiod som kunde hänföras till kollegor, organisation eller arbetsbelastning (ibid, s. 404).

Vid reflektioner kring sin utbildning i socialt arbete i relation till den upplevda nyttan av kunskaper och färdigheter i arbetet framgick att huvuddelen av de intervjuade, med undantag från de som började jobba på sin praktikplats, kände sig väsentligt oförberedda inför arbetet de skulle utföra (ibid, s. 404). Merparten hade uppskattat fler möten med yrkesverksamma under utbildningen samt att de hade önskat göra fler fältbesök för att kunna bilda sig en bättre uppfattning om det sociala arbetets organisering (ibid, s. 405).

Bland nyutexaminerade socionomer som börjat arbeta var tillfredsställande aspekter av arbetet positiv feedback, bra möten och fungerande relationer med klienter, vilket

tyder på att arbetstillfredsställelsen hos socionomer förstärks genom uppskattning från klienter (ibid, s. 405). Sambandet däremellan är jämförligt med befintlig forskning som visar att bristande upplevd uppskattning i arbetet istället ökar intentionen att lämna jobbet (ibid).

Ett återkommande mönster bland de intervjuades svar i Tham & Lynch studie var att de kunde känna en viss besvikelse över att de befann sig i ett arbete med dålig överensstämmelse mellan ideal om socialt arbete och verklighetens möjligheter att bedriva socialt arbete (ibid, s. 406). Några anledningar till den upplevda disharmonin mellan ideal och verklighet som framgick i svaren var: motstridiga krav inom arbetet, ohållbar tidspress, och begränsade roller som påverkar socialarbetarnas möjligheter att hjälpa klienterna effektivt (ibid).

De nytexaminerade socionomernas besvikelse inför verklighetens sociala arbete går delvis att förklara genom att socionomrollen är starkt organisationsberoende med skillnader i socionomers uppdrag som kan hänföras till att organisationerna ser olika ut (Svensson 2008, s. 39) Arbetsuppgifterna kan skifta väldigt mycket beroende på organisationens struktur som kan ha en hämmande eller främjande inverkan på yrkesutövarens upplevda möjligheter att skapa förändring hos mottagaren av insatsen (ibid). Svensson (2008) menar att utbildningen förser socionomer med grundläggande kunskaper, normer och värderingar vartefter den enskildes yrkesroll kommer att formis allt mer av organisationens uppdrag och förutsättningar (ibid, s.8). Av svar från socionomer som är utplacerad i sina organisationer framgår att faktorer med en hämmande effekt på utvecklingen av en yrkesroll är: hög arbetsbelastning, stress, otydlig organisation, omorganisering, och oklara ansvarsområden. Dessa faktorer upplevs hindra socionomernas möjligheter att påverka, med följderna att arbetets administrativa uppgifter ges större betoning (ibid, s.38f).

### 4.3 Socialsekreterarnas arbetsituation

I en artikel av Pia Tham (2007, s. 63) görs ett försök till att belysa arbetsvillkoren för socialsekreterare inom den sociala barnvården med särskilt fokus på jämförelser mellan att vara ny i yrket och att vara mer yrkeserfaren. De nya var mest positiva till hur organisationen fungerade medan de mest yrkeserfarna - i stort sett genomgående - var mest kritiska (ibid, s. 67). Gällande de svarandes hälsa och välbefinnande framkom att svaren skilde sig mest mellan de nya i yrket och de mest erfarna, där de

nya i större utsträckning skattade sin hälsa som dålig. Samtliga resultat avseende de svarandes hälsa och välbefinnande talade för att olika psykiska problem som sömnsvårigheter, känslor av nedstämdhet och betydelselöshet, emotionell utmattning liksom fysiska symtom relativt ofta förekom hos socialsekreterarna (ibid). Att de nya var de som hade sämst självskattad hälsa, menar Tham, kan ses som en indikation på gruppens utsatthet (ibid, s. 74). Dessa svårigheter under första tiden i arbete stöds av Moriarty et al (2011) som påtalar att nyutexaminerade socialarbetare med tidigare erfarenheter av social omsorg var bättre förberedda på att hantera delar av arbetet såsom tidshantering, prioriteringar och riskbedömning (ibid, s. 1347).

Mellan 2015 och 2017 genomförde Arbetsmiljöverket en stor tillsyn av socialsekreterares arbetsmiljö där 50 % av Sveriges socialtjänst besöktes, varav samtliga besökta socialkontor fick krav på förbättringar i samband med tillsynsbesöken (Arbetsmiljöverket 2018, s. 3, 13 & 28). En central problematik i socialsekreterarnas arbetssituation har varit ökade arbetskrav, däribland en kombination av hög arbetsbelastning och otillräckliga resurser som har försvårat arbetet för socialsekreterare (ibid, s. 4). Den enskilde medarbetaren inom socialtjänsten har fått allt större ansvar för att hantera en obalans mellan krav och resurser, och effekten av denna ansvarsförskjutning blir som tydligast när resurserna inte är tillräckliga för att nå de krav som ställs och medarbetarna tvingas till strategier som riskerar att påverka deras egen hälsa eller kvaliteten i arbetet (ibid). I Arbetsmiljöverkets rapport framgår att kraven i arbetet består av en hög och ständigt växande ärendemängd kombinerat med tidsbrist, avancerat administrativt arbete som är tidskrävande, samt att det ställs höga krav på att göra viktiga livsavgörande beslut i arbetet (ibid, s. 16).

I projektrapporten framhålls ett gott socialt stöd mellan kollegor som en positiv faktor man har funnit vid åtskilliga tillfällen under tillsynen. Det kan kopplas till Pösö & Forsman (2013) som utvecklar förståelsen för varför socialsekreterare stannar kvar i arbetet trots den många gånger hektiska arbetssituationen inom social barnavård till följd av hög ärendemängd. Enligt Pösö & Forsman är tillräckliga resurser, möjligheter att utvecklas i sin yrkesroll samt välfungerande samarbeten med kollegor på arbetsplatsen viktigt för de som stannar kvar i arbetet (ibid, s. 655). Den främsta motivationen är socialarbetarnas starka engagemang för arbetet med barn och deras

familjer, då arbetet upplevs ge möjligheter att skapa förändring i målgruppens liv (ibid).

I rapporten av Arbetsmiljöverket (2018) framgår flera anledningar till den höga personalomsättningen varav några är: upplevelser av bristande introduktion, otillräckligt stöd från närmaste chef, svårigheter att koppla av från ärenden på fritiden med sömnproblem som resultat, tillfälliga bortprioriteringar av ärenden som måste hanteras och löneskillnader mellan kommuner (ibid, s. 18). Arbetsbördan ökar i dubbel mening när medarbetare slutar, för medan arbetsbelastningen stiger för kvarvarande medarbetare ska nya medarbetare introduceras vilka man inte kan inte räkna med ska kunna arbeta självständigt ett tag framöver (ibid, s. 19). På de flesta kontoren menar man att introduktionen har varit bristande på grund av att redan hårt belastade mentorer tillsätts - som i många fall också är nya på jobbet - för att introducera. I det avseendet menar forskarna att den höga arbetsbelastningen på de flesta kontoren förstärks ytterligare på grund av den bristande introduktionen (ibid, s. 19). Arbetsmiljöverket menar på att de med ytterst ansvar för verksamheten är politiker i nämnderna eller dess motsvarighet i kommunstyrelsen som ska säkerställa att socialtjänsten med dess medarbetare fungerar och att det finns resurser för att möta arbetsrelaterade krav (ibid, s. 29).

Sett till vad som har presenterats i detta avsnitt finns en del tidigare forskning om socionomer som berör arbetets utformning, arbetsuppgifter och arbetsrelaterade utmaningar. Med undantag från Tham & Lynch (2017) finns en brist på studier som har undersökt nytutexaminerade socionomers erfarenheter av att arbeta i svensk socialtjänst. Nytutexaminerade socionomers upplevelser av sin första tid i relation till gräsrotsbyråkrati bedöms vara ett hittills utforskat område, vilket bekräftar relevansen och behovet av denna studie.

## 5. Teoretiska utgångspunkter

I detta avsnitt presenteras studiens teoretiska utgångspunkter som senare används för att analysera det empiriska materialet som har framkommit. De överväganden som gjordes inför valet av teori inleddes innan datainsamlingen påbörjades och utkristalliserades efter det att kodningen av datamaterialet var färdig. När jag har studerat socialsekreterare inom kommunens socialtjänst i syfte att förstå deras upplevelser och erfarenheter av att hantera utmaningar under sin första tid i arbetet,

har jag funnit flera aspekter som liknar Lipskys gräsrotsbyråkrat (1980).

Socialekreterare är en yrkesgrupp som arbetar i samarbete med klienter för att utreda deras behov av stöd och därefter besluta om insatser. I arbetet finns även inslag av stödjande och rådgivande uppgifter. Personer i yrket representerar organisationen i sina beslut med utgångspunkt i lagstiftning på samma gång som de verkar för att värna om hjälpsökande medborgare som vill ta del av organisationens resurser. Dessa är centrala aspekter som kännetecknar Lipskys gräsrotsbyråkrat vilket gjorde teorin lämplig för denna studiens analys.

## 5.1 Vad är en gräsrotsbyråkrat?

Michael Lipsky (1980) utvecklade en teori om street-level bureaucrats, vanligen översatt till gräsrotsbyråkrater på svenska, som bidragit till att synliggöra tjänstemannens roll i människobehandlande organisationer som tillhör den offentliga sektorn. I stora drag kan teorin om gräsrotsbyråkrater betraktas som en ansats mot att begreppsliggöra förhållandet mellan den offentliga sektorns funktion och de enskilda yrkesutövare som arbetar inom sektorn.

Gräsrotsbyråkrater definieras som yrkesutövare inom den offentliga sektorn som har en nära och återkommande kontakt med medborgare i sitt arbete. Några professioner som liknar gräsrotsbyråkrat är poliser, socialarbetare och lärare vars arbetsuppgifter medför befogenheter att besluta om människors rätt till insatser som är skattefinansierade och kontrolleras av offentliga verksamheter (ibid). Kännetecknande för gräsrotsbyråkrater är att deras arbeten är nära förbundet med landets lagar och regler samt att deras arbeten åtföljs av ett visst handlingsutrymme som den enskilde yrkesutövaren använder när den ska fatta beslut om insatser (ibid). Enligt Lipsky utgörs gräsrotsbyråkraterns arbete vanligen av en del administrativa uppgifter såväl som möten med människor, varav synnerligen den sistnämnda aspekten tillför en viss oförutsägbarhet vid bedömningar som ska göras på kort tid.

Arbetets ofta komplicerade natur kräver att yrkesutövaren kan göra helhetsbedömningar där gällande lagar och regler anpassas till varje given situation med vetskap om att deras slutgiltiga beslut kan få genomgripande effekter på klienters livsmöjligheter. Inför beslutet om insats tenderar lagar och regler att bli vägledande, snarare än imperativ för gräsrotsbyråkraten då dessa sällan är tillräckligt detaljerade för att tillämpas direkt i praktiken (ibid). Avståndet mellan gällande lagar och verkliga

situationer, tillsammans med den relativa autonomin som den enskilde yrkesutövaren ges gentemot sina chefer och högre beslutsfattare inför sina arbetsuppgifter bidrar till att skapa den enskilde gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme. Handlingsutrymmet gör det möjligt för gräsrotsbyråkraten att bemöta klienter på ett sätt som inger förtroende, ger ökad flexibilitet inför arbetets utförande samtidigt som det medför bättre möjligheter att ta hänsyn till individens situation inför beslut om insats (Lipsky 1980). Med handlingsutrymmet följer också större möjligheter att argumentera för och emot individens bästa genom att den enskilde yrkesutövarens subjektiviteten ges större spelrum (ibid).

## 5.2 Gräsrotsbyråkratens organisatoriska förutsättningar

Offentliga verksamheter som gräsrotsbyråkrater arbetar inom tillhör samhällets välfärdssystem och syftar till att erbjuda insatser som gynnar allmänheten. Enligt Lipsky erbjuder dessa organisationer insatser som sammantaget bidrar till att mildra det ekonomiska systemets effekter på människor som av olika skäl inte lyckats etablera sig på arbetsmarknaden (ibid). Lipsky beskriver gräsrotsbyråkraters organisationer som resultatorienterade med målsättningar om att hjälpa människor på samma gång som de strävar efter att behålla kontrollen över utgifterna som de diverse insatserna medför. Då dessa organisationers existens innebär stora driftkostnader är den vägledande principen att deras stödjande samhällsfunktion ska expandera vid behov och minska i storlek när förhållandena blir gynnsamma på arbetsmarknaden. En av följderna av detta blir att insatserna som erbjuds utformas på så vis att deras klienter uppmanas att söka arbeten snarare än att utöka sitt beroende (ibid).

Organisationernas gemensamma orientering går att härleda till kommunala och nationella riktlinjer och direktiv som har fastställts av politiker och tjänstemän på högre nivåer. Dessa regelverk tillsammans med normer och regler som gäller i organisationer där gräsrotsbyråkrater arbetar bildar de policys som gräsrotsbyråkrater förväntas utgå ifrån och tillämpa i första läget när de arbetar med människor (ibid). Arbetet som gräsrotsbyråkrater utför i sina organisationer påverkas förutom lagar och riktlinjer även av tillgängliga resurser i termer av tid, personal och ekonomiska medel. Enligt Lipsky är socialarbetaren en slags gräsrotsbyråkrat som ansluter sig till arbeten inom den offentliga sektorn med förväntningar om klientnära förändringsarbete, men i

gengäld ofta tilldelas arbetsuppgifter med distans till målgruppen till följd av arbetets tillkortakommanden (ibid).

### 5.3 Gräsrotsbyråkratens strategier

I respons till faktorer som inverkar på arbetets tänkta utformning utvecklar gräsrotsbyråkrater strategier som tillåter dem att utföra sitt arbete på sätt som gör att de kan beakta krav från organisationen och från människorna de möter. Sammantaget innebär strategierna att gräsrotsbyråkrater gör vissa förenklingar och utvecklar rutiner. Dessa syftar till att göra arbetet mer hanterbart i förhållande till organisatoriska förutsättningar och verksamhetsmål om att erbjuda generella insatser till klienter som önskar individanpassade insatser (Lipsky 1980). Dessa strategier utvecklas i avståndet mellan utfärdade riktlinjer och gräsrotbyråkraternas möten med människor i verkliga situationer, där gräsrotsbyråkrater kan använda sitt handlingsutrymme för att göra bedömningar som resulterar i vissa anpassningar av insatsernas slutliga utförande.

Gräsrotsbyråkrater utvecklar även vissa strategier för att förenkla sitt arbete. Några exempel på strategier som de kan utveckla för att få arbetet till att fungera är att vara mer tillmötesgående med vissa klienters önskemål, prioritera så att vissa klienter stöds mer aktivt, samt att göra skyndsamma bedömningar i frånvaro av exakta kunskaper (ibid). Utvecklingen av diverse typer av strategier bland gräsrotsbyråkrater sker ofta som respons på höga ärendemängder som behöver hanteras på något sätt och anpassningarna som sker, menar Lipsky, indikerar på att summan av de enskilda gräsrotsbyråkraternas beslut på marknivå är vad som genererar policys i verklig mening (ibid). Alltså att arbetets slutliga utförande i stor utsträckning styrs av gräsrotsbyråkraternas sätt att se på sina arbetsuppgifter i kraft av att de har en relativt hög grad av autonomi gentemot chefer och högre beslutsfattare. Det medför att riktlinjer och direktiv som fastställts av beslutsfattare på högre nivåer istället får en vägledande funktion i arbetet.

## 6. Metod

I detta avsnitt kommer inledningsvis metodvalet att presenteras, därefter redogörs för studiens urvalsprocess inför de kvalitativa intervjuerna. Båda delar relateras i nästa led till intervjuguidens utformning, intervjuernas praktiska genomförande och tillvägagångssättet vid bearbetning av empiri. Därefter presenteras uppsatsskrivarens

förförståelse inför forskningsprocessen följt av en diskussion kring uppsatsskrivarens forskningsetiska överväganden. Slutligen diskuteras den valda metodens brister och förtjänster i relation till det som har studerats.

## 6.1 Metodologiska överväganden

För att få utförliga beskrivningar av nyutexaminerade socionomers erfarenheter så behöver man använda metoder som gör det möjligt att närma sig målgruppens berättelser. I ljuset av detta har forskningsansatsen utgått från en vilja att generera en vidare insyn i ämnet med förankring i målgruppens utsagor snarare än att vilja göra generaliseringar baserade på det insamlade materialet. Därför har en kvalitativ undersökningsmetod valts med inriktning på att genomföra semistrukturerade intervjuer. Det kan jämföras med kvantitativ metod som bygger på insamling och analys av större mängder data för att kunna göra generaliseringar till en population (Bryman 2011, s. 372). Med kvalitativa intervjuer har jag alltså istället velat generera data om ett fenomen som inte vore möjligt att generera med en standardiserad enkätundersökning (Ahrne & Svensson 2015, s. 42). Studiens mål har varit att etablera en bättre förståelse för de intervjuades erfarenheter och upplevelser. Det har gått till med hjälp av intervjufrågor vars utgångspunkt har varit teman baserade på studiens syfte och frågeställningar (Bryman 2011, s. 415; Kvale & Brinkmann 2014, s. 154).

I rollen som forskare har jag valt en tolkande inställning gentemot det studerade, vilket har inneburit att den sociala kontexten inom vilken socionomerna befinner sig har studerats med ett utifrånperspektiv där mina tolkningar av det insamlade materialet har gjorts med stöd av befintliga teorier inom samhällsvetenskapen (Bryman 2011, s. 35). Med kvalitativa intervjuer som undersökningsmetod, har studien präglats av relationen mellan intervjuare och intervjupersoner och den resulterande kunskapen har producerats i ett samtalsförhållande som varit kontextuellt, språkligt och narrativt (Kvale & Brinkmann 2014, s. 34f). Innebörder och berättelser som kan uttolkas i resultaten kan alltså spåras till en social process som har ägt rum, med resulterande kunskaper som har konstruerats tillsammans med studiens intervjupersoner (ibid, s. 35). Intervjun med dess ovan nämnda förtjänster i relation till min forskningsfråga innebär på samma gång brister som värda att uppmärksamma. Den valda undersökningsmetoden kan tänkas ha brister i form av



samtalens och resultatens kontextbundenhet (Ahrne & Svensson 2015, s. 54).

Dessutom bör noteras att studien har varit ämnad att undersöka subjektiva upplevelser och erfarenheter hos de intervjuade, med det följer en acceptans för att utsagorna kan vara förbundna med omedvetna likväl medvetna motiv hos de intervjuade att framställa det studerade i en förskönad form.

## 6.2 Urval av intervjupersoner

Denna studien har i första hand utgått från ett målstyrt urval, en urvalsteknik vilken tjänar till att nå personer som är av intresse för studiens frågeställningar (Bryman 2011, s. 350). I enlighet med metodens syfte och frågeställningar har det inneburit ett urval på två nivåer (ibid), varav den första nivån var bestämmande av organisation och den andra nivån bestämmande av intervjupersoner. Det innebar att studien ämnade att intervjua nyutexaminerade socionomer som är verksamma inom socialtjänsten. Dessa intervjuer skulle göras med socialsekreterare som var nyutexaminerade i den mening att de relativt nyligen hade gjort en övergång till yrkeslivet. Intervjupersonerna skulle ha tagit sin socionomexamen vid någon av landets lärosäten, och sedan ha jobbat med myndighetsutövning inom socialtjänsten i tre månader som minst och i ett år som längst. Urvalet styrdes alltså mot att studera en mer homogen grupp av socionomer med ett någorlunda snävt forskningsfokus vilket minskar betydelsen av att göra ett stort urval med en större mängd intervjuer (Bryman 2011, s. 436).

Första steget vid upprättade av kontakt togs när ansvarig personal på Lunds universitet kontaktades via mail i ett försöka att få tag på klasslistor med kontaktuppgifter till socionomstudenter som nyligen examinerats från lärosätet. Därefter var planen att kontakta de före detta studenterna via e-post med informationsbrev och invänta svar. Denna plan materialiserades dock aldrig. I väntan på klasslistorna gick det upp för mig att denna fas skulle ta allt för mycket av min tid i anspråk. Istället valde jag att ringa ett par samtal till kontaktpersoner i Malmö Stads socialtjänster, till vilka jag berättade om studien och frågade om hjälp att hitta intervjupersoner. Snart fick jag e-postadresser till ett antal nyutexaminerade socionomer som arbetar inom socialtjänsten. I de informationsbrev som utgick till socionomerna följde en kortare presentation av mig själv tillsammans med mer utförlig information om studien.

## 6.3 Utformning av intervjuguide

Vid skapandet av intervjuguiden har särskild uppmärksamhet ägnats åt att välja intervjufrågor och teman som överensstämmer med undersökningens frågeställningar (Bryman 2011, s. 419). Vidare har en önskan varit att göra frågor med sådan flexibilitet att de intervjuade kan uppge information om hur de upplever sin värld utan att begränsas allt för mycket av frågornas formulering (ibid). Vid bestämmande av relevanta frågor har jag funnit viss hjälp i befintliga C-uppsatser och metodlitteratur av Kvale & Brinkmann (2014) och Bryman (2011). Baserat på dessa källor har jag valt att tillämpa ett vanligt återkommande frågeschema där frågor om bakgrundsfakta ställs först och tematiserade frågor i andra hand. Vid formuleringen av de tematiserade frågorna har jag försökt begränsa användningen av begrepp och på samma gång använda ett enkelt språk med relevans för studiens intervjupersoner och ämnet ifråga (se bilaga 1).

I denna arbetsprocessen var Brymans modell för utformning av en intervjuguide vägledande (ibid, s. 421f). Intervjuguiden fylldes mestadels med öppna frågor och formulerades i form av en punktlista där frågorna grupperades i teman. Dessa teman var baserade i studiens frågeställningar. I nästa steg granskades frågorna mot bakgrund till deras teman följt av eventuella justeringar. De slutliga frågorna formulerades, innan någon av de faktiska intervjuerna genomfördes, med stöd av en testintervju där en socionomstudent med erfarenheter av arbete inom socialtjänsten intervjuades. Utbytet med denne person hjälpte mig forma en bättre förståelse för vad de senare intervjupersonerna kunde tänkas uppleva som viktigt och betydelsefullt i relation till studiens frågeställningar. Under provintervjun blev det tydligt att vissa frågor var för otydliga och därmed behövde specificeras eller tas bort. Det blev också tydligt att enstaka frågor var överlappande och ledde till oönskade upprepningar, frågor av denna typ togs bort.

## 6.4 Genomförande av intervjuerna

Vid bokningen av intervjuerna bestämdes tid och plats i samråd med intervjupersonerna vilket resulterade i att merparten av intervjuerna utfördes på intervjupersonernas arbetsplatser, varav en utfördes på ett bibliotek. Att samtliga intervjuer utfördes avskilt gentemot omgivningen kan tänkas ha minskat risken för att svaren skulle ha påverkats av omgivande faktorer. Vid starten av varje intervju

informerade jag intervjupersonerna på nytt om studiens syfte. Det var först med samtycke från den intervjuade att spela in som jag växlade till att ställa frågor från intervjuguiden. Intervjuerna vid dessa möten utgick från en semistrukturerad modell för att behålla ett visst mått av struktur i intervjusituationen med möjligheter att anpassa frågorna till situationen eller avvika från frågorna i intervjuguiden i den mån jag önskade anknyta till något som intervjupersonerna hade sagt (Ahrne & Svensson 2015, s. 38; Bryman 2011, s. 415). Av denna flexibilitet har intervjun kunnat ta olika riktningar beroende på vad intervjupersonen anser viktigt och relevant när denne svarar (Bryman 2011, s. 413ff). Samtidigt som det skapats utrymme för att få svar på andra frågor (Ahrne & Svensson 2015, s. 38).

Inledningsvis var det svårt att fastställa antalet intervjuer som skulle göras, men beslutet att genomföra fem intervjuer byggde på en medvetenhet om att ett fåtal intervjuer kan göra mig som forskare mer noggrann i mina tolkningar av materialets nyanser, samt att det insamlade materialet blir mer lätthanterligt i förhållande till tid för intervjuer, utskrifter och analys (Kvale & Brinkmann 2014, s. 157). Det sammanlagda antalet intervjuer som utförts inom ramen för studien var alltså fem stycken, med en snittid på 60 min för varje inspelning. Samtliga intervjuer spelades in med en digital diktafon och därefter transkriberades de för hand på dator.

## 6.5 Bearbetning och analys av empiri

Samtliga intervjuer transkriberades på dator i nära anslutning till respektive inspelningstillfälle, en rekommendation av Bryman (2011) som jag följt för att inte förlora greppet på uppgiften trots dess omfattning (ibid, s. 429). Redan innan den första intervjun genomfördes så beslutades att transkriberingen inte skulle göras ordagrant. Redogörelsen av vad som sagts skulle fokusera på sådant som var tydligt, dock utan att utesluta faktorer som motsägelser och tvekan i utsagorna (Runquist 2015, s. 2). Det innebar att jag endast skrev ut sådant som var tydligt och vid oklarheter använde talmarkeringar med avsikten att hantera eventuella tolkningsproblem (ibid, s. 2). Samtliga ljudfiler från intervjuerna laddades upp på min dator för att spelas upp via multimedieprogrammet VLC, där jag kunde kontrollera ljuduppspelningens hastighet bättre. Transkriberingen bestod av att lyssna till och skriva ut talet i respektive ljudfil, där utskrifterna för varje intervju sparades på dator. För att underlätta den efterföljande analysen gjordes, på samma gång som intervjuerna

transkriberades, försök till att analysera materialet med hjälp av markeringar och anteckningar i ett separat dokument.

När samtliga intervjuer var transkriberade och hade spelats upp ännu en gång för att korrigera eventuella fel, inleddes så en bearbetning och analys av det insamlade materialet som först skrevs ut i textform och därefter lästes igenom än en gång utan att noteringar gjordes. Därefter inleddes en kodning med syfte att sortera materialet, för att underlätta en senare analys. Den initiala kodningen av materialet bestod av en andra läsning där jag gjorde understrykningar baserade på saker som var intressanta och återkommande. Vid den tredje läsningen skapades så koder i marginalen med utgångspunkt i att jag ställde kategoriserande frågor till texten i form av exempelvis: "vad säger människor att de gör?" och "vad representerar denna information?" (Bryman 2011, s. 523). På detta sätt styrdes skapandet av koderna än mer av vad som framgick i materialet (Rennstam & Wästerfors 2011, s. 198). I nästa steg samlades koderna i ett Excel-dokument med koderna från varje intervjuperson behandlade separat. Delar av den struktur som skapats överfördes till ett Word-dokument där koderna från materialet sedan sorterades i kategorier, där varje kategori var en beskrivning av de mönster som framträdde i koderna. När detta gjorts så kombinerades de befintliga kategorierna för att bilda teman, en process där studiens syfte och teoretiska utgångspunkt var vägledande för vilka teman som var viktigast. De teman som valdes för att analysera empirin var första erfarenheter av arbetet, utmaningar med att vara myndighetsperson samt strategier för att hantera sin arbetssituation.

Genom denna process av bearbetning underlättades senare jämförelser mellan intervjupersonernas utsagor, bearbetningen gav en tydligare översikt där jag lättare kunde välja ut representativa citat för att exemplifiera framträdande ståndpunkter som analyserades med stöd av Lipskys (1980) teori om gräsrotsbyråkrater. Med beaktande av urvalet som har gjorts, finner jag att det empiriska materialet som har framkommit och bearbetats har varit rättvisande samtidigt som det har varit tillräckligt för att besvara studiens frågeställningar och uppnå studiens syfte.

## 6.6 Förförståelse

Thomassen (2007) menar att vi lever i en värld med fenomen som är meningsfulla för oss i vår förståelse av världen omkring oss, där vår förståelse om världen alltid är

knuten till ett historiskt, kulturellt och socialt sammanhang (ibid, s. 95). Det medför att det är svårt, om inte omöjligt, att bryta från vårt sammanhang i våra försök att tolka fenomen just för att vi alltid förstår och tolkar mening inom ett sammanhang (ibid). På samma sätt menar Thomassen att all mening och förståelse vi ser och bildar om världen grundas i tidigare gjorda erfarenheter som utgör en icke-medveten förförståelse (ibid). Med stöd av denna förförståelse, även kallad fördomar, kan vi bilda mening i det nya vi möter (ibid). Genom att presentera min förförståelse och medföljande värderingar som uppsatsskrivare på den sjätte terminen av utbildningen, är intentionen att reflektera öppet kring min subjektivitet som forskare i relation till forskningsprocessens faser (Bryman 2011, s. 43f).

Merparten av min förförståelse utgörs av befintliga kunskaper och uppfattningar med grund i information från nyheter, skolundervisning och vänner. Den förstahandskunskap jag besitter förhåller sig kanske främst till den första kortare praktikperioden under min första termin på utbildningen, och senare den längre praktikperioden på den femte terminen som varade i 17 veckor utomlands. Uppsatsens ämne är delvis sprunget ur det faktum att jag genomförde min långa praktikperiod i en annan samhällskontext med andra organisatoriska förutsättningar för socionomer. Under denna tid blev jag i första hand varse om att socionomer kan ha väldigt skiftande arbetsuppgifter och utmaningar. Viljan att belysa forskningsfrågan kommer alltså av mitt intresse för socialt arbete i den svenska samhällskontexten och vilka utmaningar det medför för socialarbetaren.

## 6.7 Forskningsetiska överväganden

Studien har utförts med vägledning av Vetenskapsrådets (2002) forskningsetiska principer. I denna mån har individskyddskravet och i synnerhet dess fyra huvudkrav varit av central betydelse. Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (ibid, s. 6). Samtliga intervjupersoner har informerats om att jag vid studiens genomförande förhåller mig till forskningsetiska principer, denna information har gått ut i samband med att informationsbrev (se bilaga 2) skickades ut, samt innan varje intervju har startat. I enlighet med informationskravet har de intervjuade personerna delgivits information om studiens syfte att undersöka nyutexaminerade socionomers sätt att hanterat utmaningar i sin myndighetsutövning, och att jag därför ville intervju personer som har gått

socionomutbildningen vid något av landets lärosäten och nu jobbar inom socialtjänsten (ibid, s. 7). Detta har i sin tur motiverats med en önskan om att bilda nya kunskaper utifrån deras unika erfarenheter. Samtliga som tagit del av informationsbrevet har också informerats om vart resultaten kommer att publiceras när uppsatsen är godkänd samt att de har fått tillgång till uppsatsskrivarens kontaktuppgifter.

Deltagande i studien har förutsatt informerats samtycke från varje enskild intervjuperson, i avseendet att jag har behövt säkerställa individens förståelse för studiens syfte, innan det att intervjun påbörjas (Nygren 2012, s. 32f). Det har inte varit nog med sektionschefernas tillåtelse att utföra intervjuer på de anställda. För då varje person har förväntats delta aktivt har de fått information i två steg om samtyckets betydelse för intervjuens genomförande i enlighet med samtyckeskrauet (ibid, s. 9). I första hand har personerna informerats om frivilligheten via informationsbrevet, och i nästa skede har de informerats och tillfrågats vid intervjutillfället där samtycke har inhämtats under ljudinspelning där respektive intervjuperson har uppgivit namn och yrkestitel. I samband med detta har personerna informerats om sin rätt att delta på egna villkor och att avbryta sin medverkan när de önskar utan att de skulle medföra några negativa konsekvenser (Vetenskapsrådet 2002, s. 10).

I enlighet med konfidentialitetskravet har jag beaktat risken för att de involverade personernas uppgifter kan identifieras och kopplas till resultaten av utomstående (ibid, s. 12). För att försäkra personerna om deras anonymitet har jag förklarat att studien kommer att baseras på individuella svar, men att de svar som framkommer ska behandlas konfidentiellt och anonymiseras i samband med bearbetningen (Kalman & Lövgren 2012, s. 34). Trots det är min uppfattning att studiens syfte och frågeställningar inte är av sådan känslig karaktär att de skulle förorsaka obehag eller skada för någon av intervjupersonerna. Jag har inte funnit några betydande skäl till att det vore förmånligt eller förenligt med studiens syfte att röja personuppgifter om någon part. Men för att förebygga obehag eller skada för de intervjuade har jag tydligt informerats om det frivilliga deltagandet och att den insamlade informationen inte ska användas i något annat syfte än forskning om socionomer, detta i enlighet med nyttjandekravet som betonar vikten av att insamlade personuppgifter används ändamålsenligt (Vetenskapsrådet 2002, s. 14; Ahrne & Svensson 2015, s. 29). Med anledning av att studiens genomförande inte bygger på en hantering av känsliga

personuppgifter, och att jag inte kunnat se några betydande risker för skada i relation till de intervjuade, har bedömningen varit att det saknas nog med skäl att göra en etikprövning hos etikprövningsnämnden (Kalman & Lövgren 2012, s. 11; Nygren 2012, s. 30f).

## 6.8 Metodens tillförlitlighet

Vid planeringen av intervjuerna har jag varit särskilt uppmärksam på vanliga invändningar som finns mot användning av kvalitativa forskningsintervjuer för att generera vetenskaplig och kvalitativ kunskap. Några av dessa vilka jag har tagit särskild hänsyn till vid planeringen gäller att intervjuresultaten kan påverkas av ledande frågor vilket skulle medföra konsekvenser för resultatens tillförlitlighet, att intervjuresultaten skulle bli snedvridna till följd av oförklarad forskarbias, och att intervjun skulle visa sig vara en invalid metod på grund av dess förlitande på forskarens subjektiva intryck (Kvale & Brinkmann 2014, s. 212f). Under forskningsprocessen har jag därför eftersträvat att presentera och motivera tillvägagångssättet, med tydlighet och uppriktigt som ledstjärnor, i syfte att möta kravet på trovärdighet vid genomförande av kvalitativa studier (Ahrne & Svensson 2015, s. 25). Jämte dessa faktorer som kan medföra implikationer för den valda metodens tillförlitlighet har jag sett en betydelse av att problematisera intervjuresultatens generaliserbarhet då studien baseras på ett litet antal intervjupersoner (Kvale & Brinkmann 2014, s. 213). Så sett har jag motiverat antalet intervjupersoner med studiens syfte som varit att generera en kontextuell förståelse för nyutexaminerade socionomers första tid i arbetet, utan att nödvändigtvis göra anspråk på att resultaten förklarar hur samma fenomen hanteras inom hela landets population. Istället bör generaliserbarheten för denna studiens resultat betraktas i termer av möjligheten att applicera denna studiens kunskaper på situationer med liknande eller skild kontext (ibid, s. 213). Det finns inga garantier för att studiens resultat kan generaliseras till alla jämförbara fall (Ahrne & Svensson 2015, s. 27). Däremot kan vara värt att fundera över vad som skulle ge anledning till ett annat utfall i en liknande kontext som den beskrivna i denna studie.

Vad som diskuterats ovan gällande studiens generaliserbarhet hör samman med bedömningen av studiens externa validitet, syftande på resultatens överförbarhet till andra sociala miljöer, vilken också går att ifrågasätta på grund av studiens snäva fokus

(Bryman 2011, s. 352). Vid en bedömning av studiens externa reliabilitet framstår det vid en första anblick som att undersökningen bör gå att replikera med relativ lätthet utifrån det tillvägagångssätt jag har redogjort för ovan. Däremot bör man ha i åtanke att omständigheter som sinnesstämning och subjektiva erfarenheter som förhåller sig till de intervjuade, rimligen medför svårigheter att generera identiska resultat då utfallet är bundet till tid och miljö (ibid, s. 352).

## 7. Resultat och analys

I detta avsnitt presenteras och analyseras resultaten från fem intervjuer som har genomförts med nyutexaminerade socionomer. Vid tidpunkten för intervjuerna har de tillbringat mellan tre till nio månader på sina arbetsplatser. Samtliga intervjupersoner arbetar som socialsekreterare med ekonomiskt bistånd inom delar av Malmö Stads socialtjänst. De är kvinnor och män mellan 24 - 31 år som har tilldelats följande fiktiva namn: Kerstin, Jennifer, Helen, Jonathan och Brandon. Svaren som har framkommit under intervjuerna återges i form av löpande text och citat. I vad som följer redovisas likheter och skillnader som framgått av intervjupersonernas svar gällande deras upplevelser och erfarenheter från sin första tid inom arbetet. Därefter redovisas intervjupersonernas upplevda utmaningar med att arbeta som socialsekreterare, deras strategier för att hantera sin arbetssituation och avslutningsvis hur de intervjuade upplever sin kompetens i relation till arbetsuppgifter. I första hand relateras empirin till befintlig forskning för att i nästa led analyseras med stöd av Lipskys (1980) teori om gräsrotsbyråkrater. I samband med redovisningen av intervjupersonernas svar har i vissa fall gjorts mindre ändringar i citaten för att öka graden av läsbarheten och förståelse.

### 7.1 Vikten av introduktion

Av intervjuerna framgår att merparten av de nyutexaminerade socionomerna har haft positiva upplevelser förenat med måttligt ansvar under introduktionsperioden i socialtjänsten. Det kan exemplifieras med ett citat från Helen:

Jag har blivit väldigt väl bemött. Och jag tror mycket har att göra med att jag har fått en mentor som har följt mig väldigt intensivt de två första veckorna. [...] Men sen har det också varit mycket bra stöd från kollegor vilket har gjort en bra första tid.



Jennifer beskriver även hon en bra introduktion:

Jag hade först två veckors introduktion med den personen som hade min tjänst innan jag kom hit. [...] Jag fick följa med på besök och träffa klienterna som snart skulle bli mina [...] Så det var väldigt lätt för mig att komma in.

Båda intervjupersonerna berättar om introduktionsveckor som har gått väl på grund av att de verkar ha introducerats till arbetsplatser med fungerande rutiner och gynnsamma omständigheter som gjort det möjligt för intervjupersonerna att vara nya med lägre förväntningar på sig att prestera. I vad som framgår ovan framhålls betydelsen av att ha haft tillgång till en bra mentor, stöd från kollegor samt att ha fått en successiv överlämning från den förra socialsekreteraren. Dessa uttalanden talar alltså för att det finns arbetsplatser som klarar av att introducera nyutexaminerade socionomer till vad som ska bli deras arbetsuppgifter med hjälp av fungerande rutiner.

Introduktionsfasen kan tolkas som ett avgörande skede då det må vara första gången som de nyutexaminerade får möjligheten att bekanta sig vid arbetets koppling till lagar och vid några konventionella sätt som handlingsutrymmet kan användas i de dagliga praktikerna (Lipsky 1980). Alltså går att dra slutsatsen att en fungerande introduktion bör lägga en god grund som hjälper socialsekreterare att tidigt börja lära sig framgångsrika strategier som kan öka sannolikheten att de stannar kvar på arbetsplatsen och börjar lära sig att hantera arbetets ofta komplicerade bedömningar på egen hand (ibid).

Vad som framkommer i ovanstående citat avviker från resultaten av Tham & Lynch (2017) där nyutexaminerade socionomer som introducerats till arbetet har uppgett att de känt sig utelämnade till arbetsuppgifterna. Snarare framgår en bild av att intervjupersonerna har blivit väl omhändertagna under sina två första veckor i arbetet. Vad Helen och Jennifer berättar kan tänkas illustrera några av de fungerande situationer som observerats under Arbetsmiljöverkets (2018) tillsyn, som visar att introduktionen vid landets socialtjänster sker med skiftande kvalitet (ibid). Enligt Arbetsmiljöverkets rapport kunde en sämre introduktion till arbetet vara relaterad till situationer då relativt oerfarna och överbelastade socialsekreterare blir mentorer för nya socialsekreterare (ibid). Just dessa situationer var det ingen av intervjupersonerna i denna studie som kunde identifiera sig med. Men vi ska snart se ett exempel på en annan situation som indikerar på att introduktionen också kan fungera mindre bra.

Enligt merparten av intervjupersonerna framgår att bredvidgång och nära handledning från mentorer har varit faktorer som har underlättat den initiala övergången till arbetslivet. Man kan alltså se att det finns fördelar med att erbjuda bredvidgång och nära handledning för nyanställda. Trots vetskapen om detta kan det vara svårt för arbetsplatser att garantera samma möjligheter för varje nyanställd. Personalens tillgänglighet är nämligen en aspekt som har en betydande inverkan på ovanstående faktorerens slutliga utformning. Faktorens föränderlighet kan observeras i ett citat från Brandon som berättar följande:

Jag tänker mig att introduktionen ser lite annorlunda ut beroende på vart man gör den, jag upplevde att den var lite uppbruten för att jag fick följa två socialsekreterare varav en var sjuk ungefär hälften av tiden. Så jag fick kanske hälften av den introduktionen jag egentligen hade behövt.

Av citatet från Brandon kan utläsas att han varit med om ett oönskat avbrott under sin introduktionsperiod endast för att hans tänkta handledare inte kunde närvara. Förutom att det har inneburit en förlorad möjlighet för honom att introduceras till arbetet på liknande villkor som andra nyanställda socionomer har det även lett till en förkortad inlärningskurva som blivit till nackdel för honom när han senare skulle börja arbeta mer självständigt. Brandons svar kan tolkas som en bekräftelse på att introduktionen sker med skiftande kvalitet vid arbetsplatser där socialsekreterare anställs, även om chefer må ha upprättat rutiner för hur introduktionen bör ske, vilket framgår av Arbetsmiljöverkets (2018) resultat.

I materialet framgår en enhetlig bild om att de nya socialsekreterarna tidigt blev varse om att arbetet kan vara påfrestande. Samtliga intervjupersoner påtalar betydelsen av att man lär sig organisera sitt arbete relativt snabbt för att klara av omställningen till arbetet inom socialtjänsten. Detta framgår bland annat av Jonathan som uppger följande:

Det gäller på något sätt att hitta en struktur över sitt arbete som man känner sig bekväm med [...] annars kommer det bli jättstressigt för det är väldigt mycket att hålla koll och det kommer in väldigt mycket handlingar.

I citatet av Jonathan kan utläsas att han i ett tidigt stadie har konfronterats med arbetets stressiga sida och därigenom har nått insikter om hur viktigt det är kunna

organisera sina arbetsuppgifter. Brandon beskriver även han liknande upplevelser och delger sin syn på en annan del av arbetet som han erfarit under sin första tid:

Man får ta ganska mycket ansvar. Jag känner ju ändå att ens chefer och kollegor har ett stort förtroende för en, att man faktiskt klarar av att sköta sitt jobb på ett professionellt sätt när det gäller exempelvis bemötande och etiskt kunnande.

Informationen som delges av Brandon kan tolkas som ett uttryck för att arbetsgivaren delegerar ett relativt stort ansvar till nyanställda socialsekreterare på hans arbetsplats. Med ansvaret följer också ett förtroende från chefer och kollegor, att Brandon nämner detta kan tolkas som att han likt Jonathan har kommit till insikt om betydelsen av att kunna organisera sitt arbete på egen hand.

Erfarenheterna som Jonathan och Brandon delar, liknar på flera sätt de andra intervjupersonernas erfarenheter gällande att det inte dröjde särskilt länge tills dess att de ställdes inför att hantera arbetet självständigt efter det att introduktionen avslutats. Detta gällde samtliga intervjupersoner, vare sig det handlade att hålla saker ordnade eller att axla rollen som myndighetsperson som innebär att de måste göra välgrundade beslut. Arbetet som sådant innebär även att de nya förmågor att kommunicera, anpassa sig och fatta beslut testades under ett tidigt stadie vilket framgår av Jennifer:

Man blir gammal i gamet snabbt i och med att det är så hög ruljans. I och med att de gamla slutar eller går vidare inom organisationen på en annan tjänst lär man sig snabbt och blir snabbt den som andra frågar.

Jennifer talar om en arbetssituation som har påskyndat hennes anpassning till uppdraget samtidigt som att hon i rask takt har blivit en medarbetare som förväntas kunna hjälpa andra kollegor med liknande eller kortare erfarenheter än hon själv.

Jennifers svar kan ses i ljuset av Arbetsmiljöverket (2018) som visar på att arbetsbördan ökar i dubbel mening när medarbetare slutar, dels för att arbetsbelastningen stiger för kvarvarande medarbetare men även för att det tillkommer nya medarbetare som ska introduceras och kommer att behöva stöd från kollegor ett tag framöver (ibid, s. 19). Således kan man tänka sig att även Jennifers arbetsbörda påverkas av att hon kan behöva bistå med hjälp till medarbetare. Vidare kan man se att svaret från henne och till viss del även från Jonathan och Brandon bekräftar uppgifterna från Forte och fackliga organisationer om att

personalomsättning har varit hög inom socialtjänsten under en längre tid och att situationen medför större utmaningar för nya som måste axla roller som tillhört de mer erfarna socialsekreterarna (Akademikerförbundet SSR u.å; Suntarbetsliv 2016; Forte 2017).

Ovanstående uttalanden från intervjupersonerna gällande inskolningsperioden för socialsekreterare kan relateras till Lipskys (1980) beskrivning av socialarbetares arbetssituation som utgörs av komplicerade bedömningar och vanligtvis innebär att socialarbetare behöver hjälp av handledare med beslut ett tag framöver som komplement till rutinerna som skapas på egna meriter (ibid). Trots att intervjupersonerna förväntas arbeta självständigt med utmanande arbetsuppgifter under sin första tid i arbetet kan antas att de kommer att behöva söka hjälp från handledare vid bedömningar men även av kollegor när de förstnämnda inte räcker till. Således går att dra slutsatsen att det kollegiala stödet bör vara av stor betydelse för nyutexaminerade socialsekreterare som börjar arbeta inom socialtjänsten (ibid).

Samtliga intervjupersoner fick börja arbeta självständigt relativt tidigt, vilket kan ses som en direkt konsekvens av arbetets utformning så sett att varje socialsekreterare förväntas ansvara för en grupp ärenden på egen hand. Bland de som hade tidigare erfarenheter av arbetet inom socialtjänsten kan man se att övergången till arbetslivet har upplevts som något mindre kravfylld. Det framgår att tidigare erfarenheter hos vissa av de nya socialsekreterarna vara en bidragande faktor till att de kunde känna en viss beredskap inför det administrativa arbetet såväl som inför möten med klienter. Kerstin beskriver följande:

Man får höra ganska ofta att: men du är ny, du kan inte detta, vad vet du om detta? Men jag har ändå alltid känt att jag kan lita mig tillbaka på att jag ändå har lite erfarenhet från praktik och jobb under somrar. Då kan man kontra med att: nej jag har faktiskt gjort detta innan så jag vet.

I Kerstins svar kan man utläsa en viss trygghet som följer av att hon tidigare haft möjligheter att förvärva praktiska kunskaper om det nuvarande arbetet vilket hittills har tjänat henne väl i stunder då hon blivit ifrågasatt av klienter. En logisk slutsats vore att hennes motsvarighet i form av en relativt oerfaren socialsekreterare inom socialtjänsten skulle vara mer benägen att uppleva en osäkerhet i mötet med en

ifrågasättande klient och dessutom vara mer benägen att förmedla det vilket kan tänkas underminera socialsekreterarens försök att framstå som kompetent.

Det går att jämföra med Lipsky (1980) som menar att gräsrotsbyråkrater vanligen tjänar på att försöka skapa en känsla av kontroll med stöd av sin legitimitet i mötet med klienter. Alltså kan man förstå att Kerstins försök till att ta kontroll i möten med klienter i första hand underbyggs av hennes koppling till socialtjänsten, men även att hennes förmåga att inge en känsla av förtroende och seriositet stärks av att hon har faktiska erfarenheter av arbetet som går att använda som förankring i mötet med klienter (ibid). Fördelarna med tidigare erfarenheter sträcker sig även till det administrativa arbetet som kan vara svårt att hantera inledningsvis. Vissa av intervjupersonerna menar att den administrativa delen till en början upplevs som annorlunda och krävande om man saknar tidigare erfarenheter av sådant arbete. Deras upplevelser är jämförbara med Moriarty et al (2011) vars resultat visar att nyutexaminerade socialarbetare med tidigare erfarenheter av social omsorg var mer redo att hantera delar av arbetet som berörde tidshantering, prioriteringar och riskbedömning (ibid, s. 1347).

Utifrån ovanstående analys går att dra slutsatsen att de nyutexaminerade socionomernas första erfarenheter av arbetet har varit positiva i förhållande till introduktionsperioden som vanligtvis varade i två veckor. Stöd från kollegor och mentorer samt möjligheter till bredvidgång och konsekvent handledning har alla varit betydelsefulla faktorer som har underlättat intervjupersonernas övergång till arbetslivet. I resultaten går att finna ett exempel på bristande introduktion och det har varit till nackdel för intervjupersonens anpassning. Det bidrar till en ökad förståelse för att nyutexaminerade socionomer behöver introduceras med fungerande rutiner.

## 7.2 Utmaningar med att vara myndighetsperson

När de nyutexaminerade socionomerna beskriver utmaningarna som följer med att arbeta i sin nuvarande tjänst, framgår flera olika svar varav omprioriteringar, ansvarskänslor gentemot klienter och praktikens lagbundenhet är särskilt framträdande.

### 7.2.1 Omprioriteringar ger stress

Flera av intervjupersonerna uppger att de ställs inför att hantera stora mängder ärenden på kort tid vilket kan bli särskilt utmanande när det tillkommer ny

information gällande ett ärende. Vanligtvis leder det till att andra planerade aktiviteter måste förläggas till bakgrunden för att socialsekreteraren ska kunna hantera sådant som är mer akut. Jonathan som finner att mycket är lärorikt i arbetet delar sin syn på omprioriteringar och dess effekter när han säger följande:

Det som är både spännande och lite jobbigt ibland med det här yrket är att det ofta är väldigt mycket nytt som kommer hela tiden. Det kan bli väldigt stressigt i perioder för det går väldigt mycket i vågor i det här yrket.

Jonathan menar vidare att arbetsbelastningen och stressen som medföljer ofta når sin topp när månadens utbetalningar ska göras och att han har blivit bättre på att hantera stressen under dessa perioder i takt med att han fått större vana. I ett citat från Jennifer framgår i vilken utsträckning hon upplever att arbetet präglas av omprioriteringar: "Vi har ju telefontider varje dag och det uppkommer jämt nya saker som gör att man hela tiden måste ta ställning till vad man ska ägna sin tid åt". Även om man har gjort en planering med prioriteringar så menar hon att man måste göra löpande omprioriteringar varje dag. Citaten från de två ovanstående intervjupersonerna är exempel på ett genomgående mönster bland intervjuvaren där det framgår att omprioriteringar är ett vanligt inslag i arbetet som bidrar till den stress som många säger sig uppleva. Intervjupersonerna påtalar en arbetssituation där behovet av omprioriteringar är konstant till följd av en hög efterfrågan på insatserna som erbjuds av organisationen de jobbar för.

Den arbetssituation som beskrivs av intervjupersonerna liknar Lipskys (1980) beskrivning av arbetsrelaterade utmaningar för gräsrotsbyråkrater som verkar inom organisationer med bristande resurser i form av ekonomiska medel, tid och personal (ibid). Ställda inför att hantera konkurrerande behov hos klienter menar Lipsky att gräsrotsbyråkrater måste prioritera bland sina ärenden. Mot bakgrund av Lipsky är en tänkbar följd av socialsekreterarnas omprioriteringar att vissa ärenden handläggs mindre aktivt då arbetstiden inte räcker för att hjälpa alla. Särskilt om socialsekreteraren är ny och begränsad till ett lägre arbetstempo. En annan tänkbar effekt är att det bidrar till att påverka den allmänna kvaliteten på insatserna som erbjuds på grund av att vissa ärenden "konsumerar" mer av socialarbetarnas tid (ibid).

Av intervjuvaren framgår att samtliga socionomer i någon mån upplever svårigheter med att uppfylla organisatoriska mål och krav. De visar en medvetenhet om

begränsningarna som omgärdar deras arbeten samtidigt som de önskar att det fanns mer tid till att arbeta med klienterna mot självförsörjning. Det kan exemplifieras med Kerstins beskrivning av arbetsuppgifterna som kombinerar klientmöten med administrativa uppgifter:

Utmaningen med ekonomiskt bistånd blir väl att ganska mycket tid läggs på det rent administrativa i form av handläggning. Jag tror ändå att många av oss vill jobba mer med klienterna. [...] Dessutom har vi ju ett krav att vi ska träffa våra klienter en gång varje månad och det funkar inte som det ser ut just nu. Det finns inte riktigt tid till det, speciellt om man är ny och inte har kommit in i arbetet.

I Kerstins svar kan utläsas att de administrativa uppgifterna, själva handläggningen, är en av de främsta prioriteringarna som konsumerar hennes arbetstimmar. Även om Kerstin och hennes kollegor skulle vilja göra mer för sina klienter så hindras de av arbetets organisering som gör det svårare för dem att arbeta mer aktivt med sina klienter.

I linje med Lipsky (1980) framstår det som att socialsekreterarna befinner sig i ett svårlöst dilemma då de är kopplade till organisationer inom den offentliga sektorn vars direktiv om att använda resurserna sparsamt hämmar själva arbetet. I vidare mening kan tänkas att det från ledningens håll görs begränsade insatser för att mildra arbetsbelastningen på grund av att beslutsfattare på högre nivåer inte finner det motiverat att öka utgifterna i denna del av den offentliga sektorn (jfr Lipsky 1980). I denna mening framstår anställningen av mer personal endast som acceptabelt, förutsatt att det inte bidrar till större utgifter för kommunen (ibid).

### *7.2.2 Moraliskt laddade beslut*

En annan arbetsrelaterad utmaning som framgår av intervjupersonernas beskrivningar gäller deras upplevda ansvarskänslor gentemot klienter. Denna utmaning uppstår oftast vid situationer då socialsekreterare ställs inför att göra val som är moraliskt laddade och vars konsekvenser är svåra att bortse från. Jennifer säger:

I och med att man känner ett ansvar gentemot klienterna så kan det vara svårt att säga: ja men detta tänker jag inte ta av, nu går jag hem för dagen, när man vet att personen som man vill hjälpa inte kan gå hem.

Vad Jennifer uttrycker visar på att gränsdragningen mellan arbetstid och fritid kan vara särskilt svår att göra under första tiden i arbetet. Hennes svar talar för att socialsekreterare inom socialtjänsten på många sätt utför ett annorlunda arbete. När hon lämnar jobbet för dagen, så gör hon det med vetskap om att de så kallade klienternas liv fortsätter på samma sätt som hennes gör, med en viktig skillnad sett till klienterna kan invänta ett viktigt beslut som är beroende av hennes bedömning. Av Jennifers svar går att utläsa att det upplevda ansvaret för andra människors liv inte nödvändigtvis upphör vid arbetsdagen slut, utan att det kan vara tankar och känslor som man bär med sig efter arbetstid.

Brandons beskrivning av de potentiella effekterna vid ett beslut är ett annat exempel på arbetets moraliska aspekt: "Många som kommer till oss har ju hyresskulder och riskerar att förlora sitt boende. Vi kan inte alltid bevilja de hyresskulderna vilket kan kännas tufft." I Brandons svar kan man utläsa en viss ambivalens inför att fatta beslut som han vet med sig kommer medföra att en annan persons tillvaro blir mindre säker. Något som kan tänkas framkalla ansvarskänslor hos honom gentemot klienter.

Både Jennifers och Brandons uttalanden visar på beslut som socialsekreterare gör i tjänsten vilka kan betraktas som moraliskt laddade och eventuellt kan medföra att socialsekreteraren väljer att prioritera uppmärksamhet till klienter framför att värna om sin egen hälsa. Svaren från båda ger exempel på situationer då det personliga engagemanget för att hjälpa andra människor problematiseras av lagar och den egna yrkesrollen när socialsekreteraren står inför att göra informerade beslut som troligen kommer att påverka andra människors livsmöjligheter. I Lipskys mening är den moraliska laddningen i socialsekreterarnas beslut något som kännetecknar gräsrotsbyråkratens arbete, så till den grad att denne tilldelas ansvar för att göra beslut som kan ge stigmatiserande effekter för klienten (Lipsky 1980). Således kan man förstå att den samvetstyngda delen av arbetet är ett av flera hinder som nya socialsekreterare måste lära sig hantera för att på sikt kunna fullborda sin anpassning till arbetet inom socialtjänsten (ibid).

### *7.2.3 Praktikens lagbundenhet*

Som tidigare nämnt skriver Lipsky (1980) om gräsrotsbyråkraters arbete som nära kopplat till lagar och regler vilket påverkar deras valmöjligheter i arbetet med människor (ibid). I denna mening beskriver flera av intervjupersonerna arbetets



lagbundenhet som utmanande i stunder då de vill göra mer än vad de tillåts för sina klienter eller när de måste ställa vissa krav på klienter för att kunna genomföra sina arbeten. Kerstin säger följande:

Det är ju ofta mycket krav vi måste ställa på våra klienter för att de ska kunna ha rätt till ekonomiskt bistånd. Det är mycket handlingar som behöver komma in från våra klienter, även om man känner att man hade kunnat göra en bedömning utan att få in det lilla busskort-kvittot till exempel. Men det är ett krav jag har på mig från min chef, att fatta beslut utifrån underlag vilket gör att jag måste få in underlag.

Citatet av Kerstin belyser i vilken utsträckning det dagliga arbetet kan upplevas som regelstyrt. För även om hon känner sig kapabel till att göra goda bedömningar med frånvaro av de begärda underlagen så kan det tolkas som att hon väljer att acceptera kraven och utgå ifrån dessa under sin första tid i arbetet. En liknande acceptans inför arbetets lagbundenhet och dess begränsande effekter vid bedömningar framgår av följande citat från Jennifer:

Även om man kanske förstår personens situation, kan man inte agera utifrån den förståelsen. Man har någon annans intressen att representera då det gäller skattebetalarnas pengar. Det gör att man inte kan ge något för att vara snäll eller för att man vill hjälpa.

Jennifer menar vidare att det är en svår sits när man har velat bli socionom för att hjälpa andra människor. Och hon medger att det finns stunder då hon hade velat göra mer för sina klienter men att hennes handlingar i viss mån begränsas av yttre förväntningar som följer med hennes uppdrag.

Utifrån både Kerstins och Jennifers uttalanden kan man betrakta dem som gräsrotsbyråkrater vars handlingar bidrar till att upprätthålla arbetets enhetlighet och förutsägbarhet i linje med lagstiftning och organisatoriska krav (Lipsky 1980). Arbetet med ekonomiskt bistånd innebär att socialsekreterarna får göra vissa uppoffringar som förhåller sig till deras önskan om att hjälpa människor i utsatta situationer (ibid). Arbetet kräver att de gör bedömningar och beslut som kan motiveras med stöd av lagstiftning och riktlinjer (ibid). Socialsekreterarnas starka kopplingar till sin organisation medför att de måste utföra sitt arbete utifrån

övergripande bestämmelser. Att göra sitt jobb innebär till viss del även att de måste hålla sin subjektivitet i schack.

#### *7.2.4 Varierat handlingsutrymme*

Trots arbetets nära koppling till lagstiftning och organisatoriska krav menar Lipsky att gräsrotsbyråkrater kan betraktas som mer än bara utförare i sina handlingar och beslut. Gräsrotsbyråkrater finner vissa möjligheter till att besluta om anpassade insatser med stöd av sitt handlingsutrymme (ibid). Det kan exemplifieras med Brandon som säger följande:

Det är en ramlag som man arbetar efter, där man alltid ser till det enskilda fallet lite. För en själv som socialsekreterare kan man ju behålla någon slags kontinuitet i det, men sen så är det fyrtio stycken olika socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd och alla bedömer lite olika.

Vad som framgår av Brandon kan tolkas i linje med vad Lipsky syftar på, nämligen att användningen av handlingsutrymmet kan variera mellan olika socialsekreterare och att det ibland kan vara en förutsättning för att arbetet ska funka (ibid).

Lagstiftning, riktlinjer och organisatoriska krav är närvarande i allt arbete som socialsekreterarna utför, men faktum är att bestämmelserna medför ett visst tolkningsutrymme som möjliggör för den enskilde socialsekreteraren att påverka insatsernas slutliga utformning så länge anpassningarna kan motiveras (ibid).

Av svaren från intervjupersonerna framgår att handlingsutrymmet kan upplevas som stort och att det utnyttjas i skiftande utsträckning under första tiden som socialsekreterare. Även om intervjupersonerna kan se möjligheter att använda sitt handlingsutrymme resulterar det inte nödvändigtvis i att handlingsutrymmet utnyttjas fullt ut. Brandon är en av de som tydligast förklarar sin upplevelse av förhållandet mellan handlingsutrymme och riktlinjer:

Visst blir man ju låst av ramar och lagar, men det är en ramlag vi följer som är öppen för tolkning och jag känner att jag har mer handlingsutrymme än vad jag trodde att jag skulle ha.

Brandons svar intygar att socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd kan uppleva vissa friheter vid bestämmandet av insatsernas slutliga utformning, faktum är att han upplever handlingsutrymmet som större än väntat. I vidare mening kan man förstå att

hans kunskaper om arbetets ramar blir en förutsättning för att han ska kunna använda sitt handlingsutrymme på rätt sätt.

Ännu en gemensam upplevelse gällande tjänstens handlingsutrymme är att tid och bristande erfarenheter beskrivs som begränsande faktorer vid användning av handlingsutrymmet. Helen beskriver det som att:

Jag har ganska stort handlingsutrymme, för vid bedömningar och beslut om ekonomiskt bistånd kan man motivera lite hur som helst. Men jag kanske inte använder mitt handlingsutrymme i så stor utsträckning just nu. Inledningsvis blir det nog att man gör lite som alla andra gör eller har gjort.

Kerstin beskriver handlingsutrymmet i hennes tjänst enligt följande:

Till en början är man kanske väldigt fyrkantig och håller sig till alla riktlinjer, dels för att man inte vill göra fel, men även för att man behöver lära sig arbetet. Man kan inte använda sitt handlingsutrymme fullt ut för det blir för mycket till en början.

Av citaten ovan framstår det som att intervjupersonerna är fullt medvetna om att de ges möjligheter att modifiera arbetets utförande inom de givna ramarna. På grund av bristande kunskaper och erfarenheter av arbetet verkar det dock som att socialsekreterarnas handlingsfrihet inför arbetets utförande begränsas i viss mån vilket tänkas medföra att variation och innovation inleds vid ett senare skede. De intervjuade socialsekreterarna har alltså genomgått en inskolningsperiod gällande användningen av tjänstens handlingsutrymme vilket i sin tur förutsätter att de har fått lära sig mer om den konkreta tillämpningen av lagar och riktlinjer. Utifrån vad som framgår ovan går alltså att förstå att handlingsutrymmet används olika bland socialsekreterarna men även att den nye socialsekreterarens användning av tjänstens handlingsutrymme utvecklas i takt med handledning och utbyten med olika kollegor vars skiftande arbetssätt influerar den enskildes arbetsstil.

Lärdomarna som resulterar av att följa andra kollegors arbetssätt kan betraktas som en central del av inlärningskurvan samtidigt som lärdomarna kan tänkas vara viktiga för de nya socialsekreterarnas policy-skapande. Med koppling till Lipskys (1980) syn på gräsrotsbyråkratens policy-skapande handlingar genom dennes arbetssätt och beslut, kan man tänka sig att socialsekreterarna blir till både utförare och policy-skapare genom sina handlingar och beslut. Handlingsutrymmet som de kan använda för att

anpassa insatsernas slutliga utformning resulterar i att vissa av besluten blir präglade av socialsekreterarnas godtycke vid bedömningar (ibid). Under den första tiden kopieras handlingsprinciper från de mer erfarna arbetarna. Och hjälpen som de nya socialsekreterarna får av mer erfarna kollegorna tjänar till att sanktionera och reproducera rådande policys på deras arbetsplatser (ibid). Allteftersom att de nya socialsekreterarna bildar egna erfarenheter, förvärvar nya kunskaper och växer in i sin självständighet kan de också tänkas börja skapa policys på egen hand (ibid). Detta blir möjligt för att deras arbete inte är särskilt detaljstyrt, varför det blir möjligt för arbetarna att skapa nya handlingsprinciper inom ramarna för arbetets organisering förutsatt att dessa är förenliga med socialtjänstens målsättningar (ibid).

## 7.3 Strategier för att hantera sin arbetssituation

### 7.3.1 Betydelsen av planering och prioriteringar

När intervjupersonerna tillfrågades om vad de gör för att hantera sin nuvarande arbetssituation framgick att socialsekreterarna alla har funnit fungerande sätt att utföra sitt arbete trots stressen som kan upplevas i perioder. Med de ovan nämnda utmaningarna i åtanke framgår en samlad bild av att intervjupersonerna anser den enskildes förmåga att göra prioriteringar som särskilt viktig för att kunna hantera sin arbetssituation. De berättar att arbetssituationen blivit mer hanterbar i takt med att de har lärt sig att planera sina arbetsuppgifter och att prioritera bland ärenden. Med fler erfarenheter av planering och prioritering menar intervjupersonerna att det blir det lättare för den enskilde socialsekreteraren att hantera stora ärendemängder med större självständighet. Kerstin delar några av sina lärdomar avseende prioriteringar i arbetet när hon uttrycker följande:

Nu känner jag väl att jag har börjat få lite mer koll på hur jag ska fördela mitt arbete under en vecka. Jag vet hur lång tid jag behöver för att handlägga en bunt med ansökningar och hur lång tid ett möte tar. Man har börjat lära sig hur man ska lägga upp sitt arbete och det gör jättemycket. I början visste man inte det just för att man inte riktigt vet vad som kommer hända under en månad.

Kerstins uttalande tyder på att några månaders erfarenhet i tjänsten har medfört en ökad förståelse för arbetsuppgifter och för händelseförloppet vid återkommande aktiviteter under en arbetsvecka. I gengäld verkar hon ha utvecklat en bättre förståelse

för helheten av hennes arbete vilket i sin tur har förbättrat hennes förmåga att planera och att göra prioriteringar i arbetet.

För Jennifer handlar planeringen av arbetet om att göra förberedelser i förväg som ger henne bättre förutsättningar att kunna utföra arbetet framgångsrikt. Hon upplever fortfarande utmaningar med att göra prioriteringar men stärks av en personlig beslutsamhet om att få arbetet att fungera vilket framgår i följande citat där hon delar sin syn på förhållandet mellan ärendehantering och att göra prioriteringar:

Vi har hög ärendemängd men... man får det att fungera på något sätt. Jag har ju [x] klienter just nu och det är många men ja... Det gör ju att man inte kan arbeta lika intensivt med alla, utan man lär sig att prioritera utifrån den mängden man har på något vis.

Av Jennifers uttalande går att utläsa en stark vilja som får henne att fortsätta arbeta trots en hög ärendemängd. Vidare framgår att arbetssituationen oftast går att hantera "på något vis" i och med att socialsekreteraren lär sig göra prioriteringar som fungerar. Den stora ärendemängd som hon arbetar med beskrivs inte som något oöverkomligt, utan snarare som ett hinder som kräver att den enskilde gör vissa anpassningar för att få arbetet till att fungera. Jennifer visar även på en medvetenhet om den nuvarande tjänstens begränsade möjligheter att arbeta lika mycket med alla klienter. Indirekt beskriver hon en arbetssituation där den enskilde socialsekreteraren måste göra vissa anpassningar för att få sitt arbete till att fungera.

Av intervjupersonernas svar framgår att prioriteringarna i deras arbeten, i första läget handlar om att planera för möten och administrativa uppgifter ibland flera månader på förhand. Det handlar även om att prioritera bland sådant som sker närmare i tiden och därmed påverkar de dagliga arbetsuppgifterna vilket delvis har utretts i avsnittet om socialsekreterares utmaningar i form av omprioriteringar. Att prioritera bland sina ärenden handlar för Jonathan om att skapa sig en översikt så att han lättare kan rangordna vad som är viktigast att hantera först. Vid situationer då klienter påstår sig ha akuta hjälpbehov brukar han först göra en självständig bedömning utifrån sina kunskaper om akuta hjälpbehov, med vetskap om att han senare kan få återkoppling på bedömningen som han gjort av mer erfarna kollegor. Jonathan menar även att man kan man få hjälp med att lära sig prioritera via handledning och samtal med förste

socialsekreterare som bland annat kan erbjuda vägledning om vilka ärenden som bör prioriteras i första hand.

Jämte Jonathans beskrivning framgår av andra intervjupersoner att de har lärt sig göra prioriteringar genom att exponera sig, bilda erfarenheter och därigenom utveckla fungerande rutiner. Helen är en av dessa och menar att man måste pröva sig fram och hitta sitt eget sätt att strukturera upp sin tjänst, något som tog några månader för henne att göra. Intervjupersonernas beskrivningar av sina prioriteringar i arbetet understryker betydelsen av att kunna arbeta organiserat och flexibelt i tjänsten som socialsekreterare. I flera fall hör det till socialsekreterarens arbetsuppgifter att organisera sina klienters resa mot självförsörjning vilket kan visa sig vara extra utmanande för att socialsekreterare arbetar med olika personligheter vars handlingar kan avvika från den tänkta planeringen. Arbete med människor innebär oftast ett visst mått av oförutsägbarhet och med hjälp av planering, prioriteringar och viss flexibilitet visar det sig att socialsekreterarnas arbetssituation blir mer hanterbar.

När Lipsky (1980) talar om att gräsrotsbyråkrater utvecklar strategier för att hantera sin arbetssituation syftar han dels på att gräsrotsbyråkrater gör vissa förenklingar, utvecklar rutiner och lär sig att prioritera bland ärenden. Detta för att göra arbetet mer hanterbart i förhållande till organisatoriska krav på ärendehantering och organisatoriska mål om att erbjuda generella insatser för klienter (ibid). Men Lipsky menar också att gräsrotsbyråkrater utvecklar vissa strategier som en anpassning till krav från klienter om att få individanpassade insatser (ibid). I enlighet med Lipsky kan förstås att de intervjuade socialsekreterarnas strategier manifesteras i deras försök att planera arbetet på förhand samt när de försöker prioritera bland sina ärenden. Rutinerna som skapas av erfarenheter innebär således att socialsekreterarna börjar tillämpa vissa förenklingar och anpassningar vid arbetets utförande som också bidrar till att öka arbetets hanterbarhet för den enskilde socialsekreteraren (ibid).

På samma gång som Jennifer gör vissa prioriteringar bland sina klienter innebär det att hon gör en fördelning av sin tid vilket leder till att vissa klienter får enklare hjälpinsatser tills dess att hon kan ägna mer uppmärksamhet åt samma klienter. Denna form av prioritering kan ses som ett exempel på när socialsekreterare gör anpassningar av arbetets utförande i syfte att göra arbetssituationen mer hanterbar. Bland de nämnda strategierna kan förmågan att göra prioriteringar ses som en av de

främsta strategierna som den enskilde socialsekreteraren använder för att hantera sin arbetssituation (ibid).

När den enskildes prioriteringar visar sig vara otillräckliga och arbetsbördan stiger tenderar också den upplevda stressen att öka. I situationer då Jennifer känner sig stressad inför att hantera sina ärenden framgår att hon försöker göra stressen mer hanterbar genom att sänka förväntningarna på den egna prestationen och vända sig till kollegor för hjälp. Jennifer uttrycker det som att: "Vanligtvis vill man ju visa att man kan allting, men man måste också erkänna för sig själv att man är ny och ta hjälp av andra.". I Jennifers uttalande kan man utläsa en acceptans inför hennes relativt korta erfarenhet på samma gång som hon verkar vara trygg med att vända sig till kollegor med frågor och för avlastning vilket kan vara till fördel för hennes inläring och välmående på längre sikt. I utbytet med kollegor kan hon ta del av andras värdefulla erfarenheter på samma gång som hon reglerar sin stressnivå genom hjälpen hon får med vissa ärenden. Brandon som delar en liknande inställning till hanteringen av arbetets stressiga sida uttrycker följande:

Om jag inte blir färdig med saker så får jag ju bara larma till chef och kollegor om att jag behöver hjälp med att bli färdig. Jag tänker inte springa in i väggen för det hjälper ingen.

Jennifer och Brandon är två exempel på intervjupersoner som påtalar betydelsen av att man larmar om sitt hjälpbehov till kollegor och chefer. Samtliga intervjupersoner instämmer om betydelsen av detta och sättet på vilket de bemöter den upplevda stressen kan tolkas som en indikation på att de förstått betydelsen av att prioritera den egna hälsan. Dessa resultat går i viss mån att ställa i relation till Tham (2007) som visar att nya socialsekreterare inom den sociala barnvården i större utsträckning än de mer erfarna, upplever sin hälsa som dålig, vilket Tham menar kan ses som en indikation på den nya gruppens utsatthet. I min studie ställdes inga frågor som syftade till att utreda intervjupersonernas hälsotillstånd men deras svar gällande hanteringen av den upplevda stressen kan tänkas indikera på att de är måna om att skydda sin hälsa. Det framgår kanske tydligast av svaret från Brandon som hellre ber om hjälp än att drabbas av utmattning.

Att intervjupersonernas arbetssituation kan medföra sådan stress att de utsätter den personliga hälsan för risker i sina försök att hantera stora ärendemängder, blir mer

begripligt med stöd av Lipskys (1980) redogörelse för att gräsrotsbyråkrater brukar arbeta i organisationer med begränsade resurser i termer av tid, personal och ekonomiska medel. Vad som framgår av intervjupersonernas svar tyder på att de arbetar i organisationer med liknande förutsättningar som Lipskys gräsrotsbyråkrater, där strategierna som tillämpas är de sätt på vilka arbetarna försöker hantera oönskade konsekvenser av arbetets organisering. Man kan alltså förstå att arbetets organisering är den främsta orsaken till att intervjupersonerna tvingas göra justeringar på ett personligt och professionellt plan, och att deras beskrivna strategier är en nödvändig respons på arbetsförhållanden som är utanför deras kontroll (ibid).

### *7.3.2 Källor till arbetstillfredsställelse*

När intervjupersonerna har tillfrågats om vad tycker är tillfredsställande i arbetet så framgår en samlad bild av att arbetstillfredsställelse går att relatera till känslan av att få hjälpa människor och att detta tillför mervärde i deras arbeten. Utöver det framgår blandade svar där tillfredsställelsen som beskrivs kan följa av att socialsekreteraren lyckas ge goda råd till klienter, finner bra lösningar på klienters problem, men även i situationer då de lyckas hjälpa klienter att använda sina egna resurser för att förbättra sin livssituation.

Kerstin uttrycker sig något annorlunda när hon säger att hon kan uppleva en känsla av tillfredsställelse till följd av att hon gör något gott för en konkret person som annars går förlorat i pappersarbetet. Hon syftar på värdet av att få möta människan i klientrollen, som kan vara en människa som kanske inte har träffat sin handläggare på flera år men nu får känna sig sedd. Vad Kerstin berättar kan kontrasteras med följande uttalande från Helen som visar att tillfredsställelse även går att finna i stunder då den enskilde socialsekreteraren får ett positivt bemötande från klienter på distans: "Ibland märker jag att bara finnas där i telefon kan göra mycket för en annan person och det får mig att bli ännu mer motiverad, om man har bra telefonsamtal."

När Kerstin nämner betydelsen av att möta människor och att därigenom bidra till förändring belyser hon en viktig dimension av arbetet som lätt går förlorat bland de administrativa uppgifterna som tillhör socialsekreterarnas dagliga arbete. Hennes svar visar att möten med klienter har potential att göra gott för samtliga inblandade parter. Med det sagt förekommer även situationer då kontakten måste ske på distans, och Helens uttalande visar att möjligheten till att kommunicera och göra skillnad via



telefon också kan bidra till att skapa en känsla av tillfredsställelse hos socialsekreteraren.

Jonathan berättar om en annan situation som främjar arbetstillfredsställelsen när han säger följande:

Det är tillfredsställande när man har samarbetat så väl med en planering att personens situation har förbättrats så långt att den inte längre behöver ekonomiskt bistånd, då känner man att man har lyckats.

Vad Jonathan förmedlar är ett scenario som kan tänkas främja mest tillfredsställelse för alla inblandade parter. När Jonathan syftar på att "lyckas" handlar det om att skapa positiv förändring i samarbetet med klienten i den mån att både socialsekreterarens och verksamhetens mål, om att hjälpa klienten till självförsörjning, blir uppfyllt. Även klienten kan tänkas utvinna en känsla av tillfredsställelse när denne uppnår det övergripande målet om självförsörjning.

Intervjupersonernas svar om tillfredsställande aspekter i arbetet är jämförbara med resultaten som framgår av Tham & Lynch (2017) där nyutexaminerade socionomer som börjat arbeta inom socialtjänsten talar om positiv feedback, bra möten och fungerande relationer med klienter som tillfredsställande aspekter i arbetet. Resultaten från denna studie styrker alltså tidigare kunskaper om att arbetstillfredsställelsen hos socionomer sannolikt ökar när de upplever uppskattning i mötet med klienter (ibid, s. 405). Större delen av intervjupersonerna uttrycker även att de upplever arbetstillfredsställelse genom att göra skillnad i arbetet med klienter vilket är jämförbart med resultaten som framgår av Pösö & Forsman (2013, s. 655) där socialarbetare inom den sociala barnavården baserade merparten av sin motivation på arbetets möjligheter att skapa förändring i klienternas liv. Vad som framgår av intervjupersonernas svar i denna studie indikerar på ett starkt samband mellan upplevd arbetstillfredsställelse och strategier för att hantera arbetet. Därmed kan man dra slutsatsen att sannolikheten att nya socialsekreterare upplever det förstnämnda troligtvis ökar om de lyckas utveckla fungerande strategier under sin första tid i arbetet.

## 8. Avslutande diskussion

Studiens syfte har varit att undersöka hur nytexaminerade socionomer inom socialtjänsten upplever och hanterar utmaningar under sin första tid i arbetet. Studien har utforskat vilka de centrala utmaningarna upplevs vara med att arbeta som socialsekreterare samt hur utmaningarna hanteras av nytexaminerade socionomer.

Avseende nytexaminerade socionomers upplevelser av arbetet så har analysen av intervjupersonernas svar visat att första tidens arbete med ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten kan upplevas som utmanande på flera sätt efter det att introduktionsperioden har avslutats. Samma utmaningar verkar i efterhand ha blivit till tillgångar i form av erfarenheter för intervjupersonerna. Oftast har det gått väldigt fort från det att introduktionen har avslutats till det att intervjupersonerna har hamnat i roller med hög grad av självständighet. Arbetsbördan har upplevts som hög, dels resulterande från att de nya socialsekreterarna ersätter mer erfaren personal, dels för att de nya kan behöva hjälpa andra som också är nya, men också för att de tenderar att arbeta med lägre effektivitet under första tiden. Av detta har gått att dra slutsatsen att den generella kvaliteten på de nya socialsekreterarnas och därmed också socialtjänstens insatser riskerar att sjunka; varför det är angeläget att tidigt hjälpa de nya socialsekreterarna med att utveckla fungerande arbetssätt. Av analysen framgår att socialsekreterare med tidigare erfarenheter av arbetet inom socialtjänsten har varit bättre förberedda på att hantera arbetet i alla avseenden, framförallt i möten med klienter där de har varit bättre på att förankra sin legitimitet (Jfr Lipsky 1980).

Avseende upplevda utmaningar med att vara myndighetsperson har gått att dra slutsatsen att mycket av intervjupersonernas egentliga arbete hämmas till följd av att de utför en del tidskrävande administrativa arbetsuppgifter som förskjuter tid och fokus från ett nära samarbete med klienter. Genom analysen har vi bättre kunnat se att intervjupersonerna ställs inför en del besvärliga avvägningar just för att de arbetar för kommunala verksamheter där målsättningen är att stödja samhällsmedborgare på samma gång som verksamheterna strävar efter att begränsa ökningen av utgifter, vilket motverkas genom anställningen av mer personal (Jfr Lipsky 1980). En annan slutsats gällande de arbetsrelaterade utmaningar som har beskrivits är att intervjupersonernas moraliskt laddade beslut samt praktikens upplevda lagbundenhet är direkta följder av arbetets organisering då lagar och bestämmelser hindrar vissa

insatser som intervjupersonerna kanske hade velat erbjuda. Analysen visar att dessa är arbetsvillkor som de nya socialsekreterarna måste acceptera om de önskar att hjälpa människor genom sitt arbete på socialtjänsten, utan att för den delen kompromissa med sitt välmående.

Vidare har Lipsky (1980) bidragit till en förståelse för att lagstiftningens utformning gör det möjligt för socialsekreterarna att påverka insatsernas slutliga utformning med sitt handlingsutrymme förutsatt att anpassningarna kan motiveras inom arbetets rättsliga ramar (ibid). Vi har sett att användningen av handlingsutrymmet skiljer sig mellan intervjupersonerna och deras mer erfarna kollegor. Skillnaden mellan de två grupperna rör hur de förhåller sig till erfarenheter och kunskaper, saker som de förstnämnda oftast saknar inledningsvis. I denna mening tenderar de nya socialsekreterarna att ta efter rutiner och handlingsprinciper som skapats av de mer erfarna kollegorna tills dess att de upplever större tillit till sina egna bedömningar (ibid).

Gällande intervjupersonernas strategier för att hantera sin arbetssituation går att dra slutsatsen att samtliga intervjupersoner har utvecklat fungerande strategier för att hantera sin arbetssituation. Dessutom kan vi förstå att stora ärendemängder blir lättare att hantera med stöd av planering och upprättade rutiner för hur ärenden av olika slag bör prioriteras. Av analysen framgår att arbetets organisering är den främsta orsaken till att intervjupersonerna tvingas utveckla vissa strategier för att hantera sin arbetssituation på socialtjänsten. Den enskilde socialsekreterarens förmåga att prioritera bland sina ärenden tillsammans med en villighet att larma om sina hjälpbehov till kollegor framstår som de främsta strategierna som intervjupersonerna har använt för att hantera sin arbetssituation.

Genom att studera nyutexaminerade socionomer som gräsrotsbyråkrater går att förstå att den första tidens erfarenheter av arbetet med största sannolikhet kommer att präglas av en del utmaningar. Just för att intervjupersonerna nyss har anslutit sig till ett arbetsfält där yrkesutövarna dagligen ställs inför att göra komplicerade bedömningar som påverkar hjälpsökande människors liv. Som vi har kunnat se kan det bidra till att socialsekreterare bär med sig tankar om bedömningar och beslut även efter avslutad arbetstid.

Som gräsrotsbyråkrater kan man se att nytexaminerades bästa lösningar för att hantera arbetet handlar om att tidigt utveckla fungerande strategier för att hantera sin arbetssituation, men även att de handlar om att finna källor till arbetstillfredsställelse som går att relatera till möten med klienter och till gemenskapen med kollegor som delar liknande utmaningar. Vi har kunnat se att stöd från både kollegor och mentorer har varit betydelsefullt för den upplevda arbetstillfredsställelsen hos intervjupersonerna. En annan källa till arbetstillfredsställelse har kunnat spåras till socialsekreterarnas upplevelser av att ha hjälpt klienter. Merparten av intervjupersonerna har uttryckt att de upplever arbetstillfredsställelse genom att göra skillnad i arbetet med klienter.

Genom att betrakta intervjupersonernas erfarenheter i ljuset av Lipskys (1980) teori om gräsrotsbyråkrater kan man förstå att mycket av socialsekreterarnas arbetsvillkor är en produkt av beslut från högre beslutsfattare som är distanserade från arbetets dagliga utförande. Följden blir att deras arbete organiseras på ett sådant sätt som är dåligt anpassat för att stödja socialsekreterarna i deras möten med människor på marknivå. Därmed bildas en praktik som måste rätta sig efter begränsade resurser, varför intervjupersonerna tvingas göra justeringar på ett personligt och professionellt plan för att arbetet ska fungera.

Slutligen kan sägas att hög arbetsbelastning kombinerat med omprioriteringar och moraliskt laddade beslut har visat sig vara centralt bidragande faktorer till den stress som flera intervjupersoner har beskrivit i sin arbetsmiljö. Med återkoppling till tidigare forskning går att se likheter med resultaten som framgår av Arbetsmiljöverket (2018). Intervjupersonerna i denna studie uppger att de har erfårit arbetsrelaterade utmaningar i form av hög arbetsbelastning, tidskrävande administrativa uppgifter och omprioriteringar vilket bidrar till att bekräfta att dessa är centrala utmaningar som upplevs av socialsekreterare inom svensk socialtjänst.

Vid fortsatta studier inom forskningsområdet kan jag tycka att det vore särskilt intressant att undersöka avhopparnas perspektiv på arbetet inom socialtjänsten. I syfte att bidra till en mer nyanserad bild av första tiden på socialtjänsten vore det alltså intressant att utforska upplevelser och erfarenheter hos socionomer som valt att lämna arbetet inom ekonomiskt bistånd.

## 9. Referenslista

Akademikerförbundet SSR (u.å.) Socialtjänst under stor press.

[<https://akademssr.se/yrkesfragor/socionom/socialsekreterare>. Hämtat 2019-04-11].

Akademikerförbundet SSR (2017). Specialistsocionom - en tjänst i utveckling.

[<https://akademssr.se/sites/default/files/Specialistsocionom%20en%20tj%C3%A4nst%20i%20utveckling.pdf>. Hämtat 2019-04-15].

Akademikerförbundet SSR (2014). Bemanningsbolag i socialtjänsten.

[<https://akademssr.se/sites/default/files/files/bemsoc.pdf>. Hämtat 2019-04-11].

Arbetsmiljöverket (2018). Projektrapport: Socialsekreterares arbetsmiljö.

[<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf>. Hämtat 2019-04-15].

Bryman, A. (2011) Samhällsvetenskapliga metoder. Andra uppl. Malmö: Liber.

Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. (2002).

Stockholm: Vetenskapsrådet. Tillgänglig på Internet:

[[http://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494\\_forskningsetiska\\_principer\\_2002.pdf](http://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf). Hämtat 2019-02-20].

Forte (Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd) (2017). "När sjuksköterskor och socionomer lämnar". [<https://forte.se/artikel/nar-systrar-och-socionomer-lamnar/>. Hämtat 2019-04-08].

Jaskyte, K (2005) The Impact of Organizational Socialization Tactics on Role Ambiguity and Role Conflict of Newly Hired Social Workers.

Johansson, K & Johnsson, E (2009). Att förena teori och praktik i socionomutbildning. Växjö: Institutionen för vårdvetenskap och socialt arbete, Växjö universitet.

Kalman, H & Lövgren, V (2012) Etik i forskning och etiska dilemman. I Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (red.) (2012). Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet. Malmö: Gleerups.

Kejerfors, J & Alexius, K. (2012). Vad kan socionomer?: Något om förväntningarna på socionomers kunskaper och yrkeskompetens. I L. Ryberg Welander och K. Alexius

(red.), Rätt, social utsatthet och samhälleligt ansvar: Festskrift till Anna Hollander (s. 429–440). Stockholm: Norstedts Juridik AB.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2014). Den kvalitativa forskningsintervjun. 3. [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Lipsky, M (1980). Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services. New York: Russell Sage Foundation.

Nygren, L. (2012) Risken finns, finns nyttan?: Etikprövningsnämnderna och den kvalitativa forskningen. I Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (red.) (2012). Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet. Malmö: Gleerups.

Pösö, T., & Forsman, S. (2013). Messages to social work education: What makes social workers continue and cope in child welfare? *Social Work Education*, 32(5), 650–661.

Runquist, W. (2015). Anvisningar om transkribering av kvalitativa intervjuer i C-uppsatsen. Lunds universitet: Socialhögskolan.

Saco (2018). Socialsekreterare. [<https://www.saco.se/studieval/yrken-a-o/socialsekreterare/>]. Hämtat 2019-06-19].

SFS 1993:100. Högskoleförordningen.

Suntarbetsliv (2016). Ledarskap och organisation: “Glapp mellan drömmar och verklighet i socialtjänsten”. [<https://www.suntarbetsliv.se/forskning/ledarskap-och-organisation/glapp-mellan-drommar-och-verklighet-i-socialtjansten/>]. Hämtat 2019-04-08].

Svensson, K. (2008), Socionomer och socialt arbete. En enkätstudie av ett professionellt fält.

Tham P. (2007) Ny i yrket men redan gammal i gården?: Arbetsvillkor för nya och mer erfarna socialsekreterare i den sociala barnvården. I: Socionomens forskningssupplement, 22(6), s. 62–77.

Tham, P & Lynch, D. (2017) 'Lost in transition?' - newly educated social workers reflections on their first months in practice [Från socionomstudent till socialarbetare –

nyexaminerade socionomers reflektioner kring de första månaderna i yrket.] I:  
European Journal of Social work 2019, 22 (3) 400–411.

Thomassen, M (2007). Vetenskap, kunskap och praxis: introduktion till  
vetenskapsfilosofi. 1. uppl. Malmö: Gleerups utbildning.

## 10. Bilagor

### Bilaga 1: Intervjuguide.

#### **Bakgrundsinformation:**

- Namn och ålder?
- Kön?
- När och var tog du socionomexamen?
- Var arbetar du just nu?
- Hur länge har du jobbat inom din verksamhet (socialtjänsten)?
- Vad är dina arbetsuppgifter i dagsläget?

#### **Erfarenheter och upplevelser av arbetets utmaningar**

1. Kan du berätta om din första tid som socialsekreterare?
2. Vilka är arbetets utmaningar enligt dig?
3. Vad tycker du är tillfredsställande i arbetet?
4. Vad är dina upplevelser av att förena ett rådgivande och stödjande förhållningssätt med kontrollerande och granskande uppgifter som följer med myndighetsutövning.
5. Har du något minne av att någon på din enhet har lämnat sin tjänst på grund av arbetets utmaningar?
6. Kan du berätta hur din handledning har sett ut?
7. Kan du berätta om hur du upplever stödet från kollegor och chef på arbetsplatsen
8. Pratas det om brister i arbetsmiljön på din arbetsplats?

#### **Strategier för att hantera arbetssituation**

1. Hur gör du för att handskas med arbetets utmaningar, som du har beskrivit?
2. Hur tydligt avgränsat är ditt ansvarsområde?
3. Hur ser du på handlingsutrymmet i din nuvarande roll?
4. Hur tycker du att samarbetet med socionomer på andra avdelningar brukar fungera?



## Bilaga 2: Informationsbrev

Hej!

Mitt namn är Joel Ukhagbe och jag studerar på socionomprogrammet vid Lunds universitet. Denna termin arbetar jag med min kandidatuppsats i vilken jag vill undersöka hur nyutexaminerade socionomer inom socialtjänsten hanterar utmaningar i sitt arbete. Detta följs av ett intresse för vilka de centrala utmaningarna upplevs vara som socialsekreterare. För att genomföra min studie vill jag samla in information som grundas på intervjuer med nyutbildade socionomer som är verksamma inom socialtjänsten och har varit det i minst fyra månader och som längst i ett år.

Med detta i åtanke vänder jag mig till dig med en förfrågan om att delta i min studie, där min önskan är att ta del av just dina erfarenheter som socialsekreterare. Intervjuerna kommer att genomföras via fysiska träffar där den beräknade tidsåtgång är ca 60 minuter. Då studien genomförs i enlighet med Vetenskapsrådets etiska principer bör du känna till att studien kommer att baseras på individuella svar, men att de resultat som framkommer ska anonymiseras så långt det går i samband med bearbetningen av materialet. Deltagande sker på frivillig basis och därför kan du välja att avsluta intervjun när som helst eller avstå från att svara på en fråga under intervjun. Intervjuerna kommer att spelas in och transkriberas av mig. Och resultaten kommer att publiceras i uppsats-portalen LUP Student Papers när uppsatsen är godkänd.

Skulle du ha funderingar eller frågor om studien så är du välkommen att kontakta mig via nedanstående kontaktuppgifter. Jag hoppas att vi kan bestämma tid och plats för intervjutillfället snarast.

Bästa hälsningar,  
Joel Ukhagbe

**Kontaktuppgifter:**

Student  
Joel Ukhagbe  
[san14juk@student.lu.se](mailto:san14juk@student.lu.se)

Handledare  
David Hoff  
[david.hoff@soch.lu.se](mailto:david.hoff@soch.lu.se)