



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

## **”Och problemen är många...”**

**En studie om hur arbetsmiljön för socionomer inom  
socialtjänsten beskrivs och framställs i media:**

**En kvalitativ innehållsanalys utifrån sex stycken podcastavsnitt.**

Angela Östlund &  
Cassandra Lindbladh Granberg

Kandidatuppsats (SOPA 63)  
HT 2020  
Handledare: Ulrika Levander

## **Abstract**

Authors: Angela Östlund and Cassandra Lindbladh Granberg

Title: "And the issues are numerous..." A study of the portrayal of social worker's work environment in media: A qualitative content analysis of six podcast episodes.

Supervisor: Ulrika Levander

Assessor: Hans Knutagård

This study follows a qualitative analysis procedure to investigate how social workers', who works at the social services, working environment is described in podcasts. This study is based on two different podcasts where individuals talk about the working environment based on their professions. The purpose of this research is to investigate how the social workers working environment is described and to study various challenges faced in the social services arena. Moreover, the theoretical framework for this study is based on three different theories; The bureaucratic ideal model of Max Weber, Hirschman's theory about Exit, Voice and Loyalty and the FIRO model.

The empirical material shows that the working environment for social workers is embossed with stress, high staff turnover, unclear work content, high workload and problems with threats and violence. The underlying causes of this heavily stressed work situation was often tied to the high demands on the social workers and the lack of available resources. One of the prime solution which are mentioned in the material, is the importance of a stable working group, a good collaboration and a succesful leadership. Furthermore the study shows the impact that the social media's negative description has on the social workers and the work environment.

**Keywords:** *social workers, social work, working environment, work situation, podcasts.*

## **Förord**

Vi skulle vilja rikta ett tack till vår handledare, Ulrika Levander, som under arbetets gång bidragit med värdefull vägledning, intressanta reflektioner och stöttning. Vi vill också tacka varandra för en minst sagt rolig period som uppsatspartners, för många intressanta diskussioner, för gott tålamod och samarbete samt för många härliga skratt.

*Angela Östlund & Cassandra Lindbladh Granberg*

*2021-01-04*

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. PROBLEMFÖRMULERING .....</b>	<b>6</b>
1.2 SYFTE.....	7
1.3 FRÅGESTÄLLNINGAR.....	7
1.4 AVGRÄNSNING & BEGREPPSANVÄNDNING .....	7
<b>2. KUNSKAPSLÄGE .....</b>	<b>9</b>
2.1 SÖKNING AV TIDIGARE FORSKNING.....	9
2.2 OM DEN TIDIGARE FORSKNINGEN .....	9
2.3 ORGANISERING AV SOCIALT ARBETE.....	10
2.4 SOCIONOMENS ROLL & ARBETSMILJÖ.....	10
2.5 GRUPPENS BETYDELSE.....	12
2.6 HOT OCH VÅLD .....	12
2.7 MEDIAS FRAMSTÄLLAN AV SOCIALSEKRETERARNAS ARBETSMILJÖ .....	14
2.8 SAMMANFATTNING .....	15
<b>3. TEORI .....</b>	<b>16</b>
3.1 DEN BYRÅKRATISKA IDEALMODELLEN.....	16
3.2 EXIT, VOICE OCH LOYALTY: STRATEGIER FÖR ATT HANTERA ARBETSFÖRHÅLLANDEN .....	18
3.3 FUNDAMENTAL INTERPERSONAL RELATIONSHIP ORIENTATION (FIRO).....	18
<b>4. METOD.....</b>	<b>20</b>
4.1 METODVAL .....	20
4.2 EMPIRI .....	20
4.2.1 Poddavsnitt .....	21
4.3 URVAL .....	23
4.4 METODENS TILLFÖRLITLIGHET .....	24
4.5 UNDERSÖKNINGENS TILLFÖRLITLIGHET.....	25
4.6 ETISKA ÖVERVÄGANDEN .....	27
4.7 BEARBETNING AV MATERIALET.....	28
4.8 ARBETSFÖRDELNING .....	30
<b>5. RESULTAT OCH ANALYS .....</b>	<b>31</b>
5.1 OTYDLIGT ARBETSSINNEHÅLL .....	31
5.2 TYSTNADSKULTUR.....	32
5.3 HOT OCH VÅLD.....	34
5.4 OBALANS MELLAN KRAV OCH RESURSER.....	36
5.5 GRUPPEN OCH LEDARSKAP .....	38

<b>6. AVSLUTANDE DISKUSSION.....</b>	<b>42</b>
<b>7. REFERENSLISTA .....</b>	<b>44</b>

# 1. Problemformulering

Arbetsmiljön för socialsekreterare på den svenska socialtjänsten beskrivs ofta som präglad av stress, hög arbetsbelastning och bristande resurser (Arbetsmiljöverket 2018). Novus genomförde år 2014 en kartläggning av socialsekreterare och deras arbetssituation, vilken visar att socialsekreterares arbetsförhållande har försämrats med åren (Akademikerförbundet SSR 2015). I takt med förändringar i välfärden, i form av förändrade styrsystem och decentralisering, har socialsekreterare fått mer ansvar och högre krav på sig (Astvik & Melin 2013:61f.). Detta uppges vidare resultera i mindre tid för klienter och upplevelsen av att inte kunna göra ett bra arbete (Akademikerförbundet SSR 2015). Den höga arbetsbelastningen i kombination med brist på resurser, kan ses som en möjlig förklaring till den höga personalomsättningen som ofta också lyfts fram som typisk inom svenska socialtjänster (Astvik & Melin 2013:62:f).

Arbetsplatser som präglas av beroendeförhållande och makt- samt myndighetsutövning löper större risk för att medarbetarna ska utsättas för hot och våld (Arbetsmiljöverket 2011). Stefan Sandström (2007:7) menar att detta särskilt gäller i verksamheter där människovårdande uppgifter utförs, och socionomer på socialtjänsten lyfts fram som ett exempel på en utsatt yrkesgrupp (Arbetsmiljöverket 2011). Under åren 2015–2017 gjorde Arbetsmiljöverket (2018) en tillsyn på hälften av alla Sveriges socialtjänster med syftet att undersöka socialsekreterarnas arbetsmiljö. Undersökningen visar allvarliga signaler på en ohälsosam arbetsmiljö för socialsekreterarna (ibid.). Socialsekreterare pekats bland annat ut som en riskgrupp för hot och våld från klienter och mer än var tredje socialsekreterare har utsatts för våld och hot i sitt yrke (Arbetsmiljöverket 2018). Vidare påtalas att en av fyra socialsekreterare lider av psykisk ohälsa i form av exempelvis sömnbesvär, oro och ångest (Arbetsmiljöverket 2016a).

Socialsekreterare och socialtjänsten är också flitigt omtalade teman inom mediavärlden (Andersson & Lundström 2004). Det goda och positiva i socialt arbete lyfts dock sällan i medier. Snarare fokuseras negativa aspekter av yrkesutövningen, såsom låg status, dåliga löner och brist på professionalitet (ibid.). Således förmedlas huvudsakligen en negativ bild av socionomyrket och dess arbetsmiljö i media. Denna bild kan lätt uppfattas som en sanning, vilket tenderar att vidmakthålla och öka en misstro gentemot socialtjänsten (Andersson & Lundström 2004). Gunvor Andersson och Tommy Lundström (2004) påpekar att dessa föreställningar även påverkar enskilda socionomer, deras arbetsmiljö och arbetsförhållanden

negativt.

Under senare år har podcasts tagit en stor plats bland sociala medier och beskrivs i dagsläget som ett av de största digitala verktygen (Internetstiftelsen 2019). Podcasts kan betraktas som en specifik form av media, som produceras i kunskaps- och utbildningssyfte och som därmed skiljer sig från 'mainstream'-media, såsom nyhetsartiklar, tv och skvallertidningar vilka har annat syfte i form av att skapa sensation och skandaler (Andersson & Lundström 2004). Då mediernas rapportering har en avgörande betydelse för uppfattningen av socialt arbete (ibid.), vill vi i den här uppsatsen undersöka hur arbetsmiljörelaterade problem inom socialt arbete diskuteras och beskrivs i ett antal poddavsnitt från två olika podcasts: *Socialtjänstpodden* och *Socionompodden*. Genom att analysera hur arbetsmiljön för socionomer framställs i dessa podcasts, samt vilka problem och lösningar som lyfts fram, kan en alternativ mediabild undersökas vilket kan bidra till en mer nyanserad bild av socionomers arbetsmiljö. De podcasts som undersöks förhåller sig även till den diskussion om utmaningar och problem i arbetsmiljön för socionomer som forskning påvisar. Detta bidrar också till möjligheten att undersöka och samla in en mer mångfacetterad bild än den som traditionellt förmedlas i media, där olika centrala arbetsmiljörelaterade aktörer lyfter fram och problematiserar skilda aspekter av socionomernas arbetsmiljö.

## **1.2 Syfte**

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur arbetsmiljön för socionomer, som arbetar inom socialtjänsten, beskrivs och framställs i media i form av två olika podcasts samt få en förståelse för hur de arbetsmiljöproblem som lyfts fram förstås och problematiseras.

## **1.3 Frågeställningar**

Hur beskrivs arbetsmiljön för socionomer som arbetar inom socialtjänsten?

Vilka orsaker till och lösningar på arbetsmiljöproblemen beskrivs i podcastsen?

Hur kan vi förstå de orsaker till arbetsmiljöproblemen som lyfts fram?

## **1.4 Avgränsning & Begreppsanvändning**

Vår uppsats berör arbetsmiljön för socionomer som arbetar inom socialtjänsten. Denna avgränsning har vi gjort för att få en mer konkretiserad uppsats, då socionomer kan arbeta inom många olika verksamheter och inom flera olika fält. Således menar vi att en avgränsning i vår

studie är gynnsam. I uppsatsen används begreppen *socialsekreterare*, *socionom* och *socialarbetare* frekvent och synonymt. Nationalencyklopedin (NE 2020b) definierar socialsekreterare som personer, oftast utbildade socionomer, som arbetar med myndighetsutövning inom socialtjänsten. När det gäller begreppet socionom menas de personer som är utbildade via universitet eller högskola och således har en socionomexamen samt arbetar inom någon form av socialt arbete (NE 2020c). Dock är det av vikt att påpeka att det finns personer som arbetar som socialsekreterare eller inom socialt arbete och inte har en socionomexamen. Slutligen definieras socialarbetare som benämning på personer som arbetar inom kommunal socialtjänst (NE 2020a). Dessa begrepp används synonymt i uppsatsen, då uppsatsen berör socionomer som arbetar inom socialtjänsten vilka kan, enligt NE:s definition som vi hänvisar till i uppsatsen, omfatta både socionomer, socialsekreterare och socialarbetare. Vi betraktar i denna uppsats socialsekreterare och socialarbetare som en del av gruppen socionomer, men har också vetskapen om att alla som arbetar som socialsekreterare eller socialarbetare inte har en socionomexamen.



## **2. Kunskapsläge**

I följande avsnitt presenteras tidigare forskning om det aktuella forskningsämnet. Forskningen redogör bland annat för det sociala arbetets organisering, socialsekreterares arbetsmiljö och yrkesroll, gruppens betydelse i arbetslivet, hot och våld i arbetet samt om medias påverkan. Det redovisas också information om forskningen som vi presenterar och hur sökningen av den tidigare forskningen gick till.

### **2.1 Sökning av tidigare forskning**

För att hitta information om tidigare forskning har vi sökt i databaserna LubSearch och Google. Vi har bland annat använt oss av sökorden “socioonom arbetsmiljö”, “socialsekreterare arbetsmiljö”, “socialtjänsten arbetsmiljö”, “arbetsituation socialsekreterare”, “social workers”, “arbetsbelastning socialarbetare”, “hot och våld i socialtjänsten” och “stress i socialt arbete”. Även tidigare forskning om problemområdet har hittats i litteratur i form av böcker som hittats på bibliotek.

### **2.2 Om den tidigare forskningen**

I uppsatsen används forskning gjord och publicerad av Arbetsmiljöverket. Arbetsmiljöverket är en myndighet som arbetar på uppdrag av regeringen och har som uppgift att se till att så få som möjligt skadar sig i arbetslivet eller mår dåligt i sitt arbete (Arbetsmiljöverket 2020). De arbetar för ett hållbart arbetsliv för alla åldrar och ser till att Arbetsmiljölagen och andra lagar om arbetsmiljö följs (ibid.). I avsnittet om tidigare forskning presenteras forskning från tre av Arbetsmiljöverkets rapporter vilka berör arbetsmiljö, arbetsorsakade besvär och socialsekreterares arbetsmiljö. Vidare hänvisar vi till två kartläggningar, genomförda av Novus men för Akademikerförbundet SSRs räkning, av socialsekreterares arbetsmiljö. Kartläggningarna är genomförda 2014 respektive 2016 (Akademikerförbundet SSR 2015, Akademikerförbundet SSR 2016).

I övrigt utgörs den tidigare forskningen av ett antal vetenskapliga artiklar som genomgått peer-reviewgranskning och behandlar forskning relevanta för forskningsämnet i uppsatsen. Artiklarna berör ämnen som hur socioonomen och socialt arbete framställs i media, om ohälsa och arbetstrivsel i socialt arbete, om det sociala arbetets organisering och dess betydelse för arbetsförhållanden samt om det arbetsrelaterade våldet. Litteratur i form av böcker utgör en del

av den tidigare forskningen, böcker med ett utbildnings- och kunskapsyfte. Böckerna behandlar ämnen som hot och våld i socialt arbete, hot och våld på jobbet, arbetsmiljön inom socialtjänsten och organisering. Avslutningsvis sker också återkoppling till en kunskapssammanställning gjord av Socialstyrelsen (2018), som tar upp det sociala arbetets organisering och ärendebelastning samt vilken påverkan det har på arbetsmiljön och arbetskvaliteten.

### **2.3 Organisering av socialt arbete**

Socialstyrelsens (2018:23f.) kunskapssammanställning av den svenska socialtjänstens organisering visar att socialtjänsten ständigt är i förändring och dess organisationsform och arbetssätt har förändrats med åren. Den specialiserade organisationsstrukturen, med betoning på myndighetsutövning och lagstyrning, har kommit att ta en större plats på svenska socialtjänster (ibid.). Specialisering har dock inte alltid dominerat inom socialtjänsten. Under tidigt 1970- och 80-tal har integrering, vilket innebär att arbetet riktas mot ett bredare fält av sociala problem, haft större utbredning (Grell, Ahmadi & Blom 2018:226). Specialisering, som innebär arbetsdelning och fokusering, har på svenska socialtjänster inneburit att arbetet med olika typer av sociala problem istället sker i separata enheter (ibid.). Detta arbetssätt benämns specifikt som problemspecialisering och är det dominerande inom svenska socialtjänster idag (ibid.). Effektivisering och kostnadseffektiva lösningar har också blivit en större del av arbetet, vilket inneburit mer skärpta resurser och mer arbetsbelastning för de anställda (Socialstyrelsen 2018). Även dokumentation och mer administrativt arbete har blivit en större del av arbetet på Sveriges socialtjänster (ibid.).

### **2.4 Socionomens roll & arbetsmiljö**

Socialtjänsten har de senaste åren haft stora problem med hög arbetsbelastning och svåra arbetsvillkor (Welander, Astvik & Hellgren 2017:08). Detta har medfört en stressad och pressad arbetsmiljö för socialsekreterarna. Stressen har inneburit ohälsa samt sjukskrivningar bland personal och hög personalomsättning är ett stort problem inom socialtjänsten (Arbetsmiljöverket 2018). Arbetsmiljöverkets (2018) slutrapport, som innefattar en granskning av socialtjänstens arbetsmiljö mellan åren 2015-2017, visar att förändringar inom omsorgen inneburit ett decentraliserat ansvar som riktats mot den enskilde medarbetaren samt ett ständigt fokus på rationalisering. Detta har för socialsekreteraren inneburit ökade arbetskrav och högre arbetsbelastning samt mindre resurser att tillhandahålla. Detta kan skapa en känsla av att inte

kunna utföra sitt arbete på ett framgångsrikt sätt (Arbetsmiljöverket 2018). Det ställs även krav på socionomen som handlar om en ökad ärendemängd i kombination med tidsbrist (Arbetsmiljöverket 2018:16). Antal ärende per socialsekreterare tenderar ständigt att öka, vilket innebär mindre tid per klient, samtidigt som fallen i sig kompliceras allt mer och därigenom kräver mer tid (ibid.). Det ställs högre krav på socionomen, samtidigt som resurserna minskar alltmer vilket skapar en obalans i arbetet. Arbetsmiljöverket (ibid.) menar att socionomer har höga förväntningar och krav på sig i arbetet, men inte alltid har de resurser som krävs för att uppfylla kraven.

En yrkesverksam socionom inom socialtjänsten har som uppgift att bland annat avgöra vem som är berättigad till olika typer av stöd, hjälp och bidrag som socialtjänsten kan erbjuda. Rollen som socionom kan i dessa situationer således innebära förväntningar att förhålla sig till de lagar som finns, men även använda sitt handlingsutrymme för att hjälpa klienten på bästa sätt (Linde & Svensson 2013:11). Personer som söker sig till socialtjänsten är vanligtvis i behov av hjälp. Därigenom kan socionomens yrkesroll ha en dubbel funktion, dels som vårdande och dels som makt- och kontrollutövande (Sandström 1996:21f). Detta kan skapa osäkerhet, förvirring och en känsla av maktlöshet hos klienten men också en obalans i arbetet för socialsekreterare (ibid.). I Arbetsmiljöverkets (2018) slutrapport lyfts även att socialsekreterare upplever att tiden inte räcker till för klienterna, och att de därmed inte kan göra ett framgångsrikt arbete.

I Arbetsmiljöverkets slutrapport (2018:17) uppmärksammas en otydlighet i socialsekreterarnas arbete och arbetsuppgifter, vilket betraktas som ett problem i arbetsmiljön. Bland annat har det visat sig att arbetet inom socialtjänsten har tvingats ske över olika enheter och otydligheten har inneburit samarbetsproblem då personal inte kunnat identifiera vem som ska göra vad (ibid.). Socialsekreterare lyfter också fram en känsla av gränslöshet i sitt arbete, då de funnit svårigheter i att veta vart gränsen i deras arbete går (Arbetsmiljöverket 2018:18). Det konstateras i rapporten att det finns ett glapp mellan vad socialsekreteraren önskar i sitt arbete, vet om sitt arbete och vad som förväntas av socialsekreteraren, och att detta glapp behöver fyllas (ibid.). Vidare uppmärksammas bristen på introduktion på arbetsplatsen (Arbetsmiljöverket 2016b). Nyexaminerade socionomer pekas ut som särskilt påverkade av detta, och Arbetsmiljöverket (ibid.) lyfter fram att nyexaminerade socionomer ofta får hantera svåra och komplexa ärenden utan adekvat förberedelse. Det framkommer också att det ofta

brister i socialtjänstens rutiner kring introduktion, men även i kunskapsutveckling och handledning (Arbetsmiljöverket 2018).

## **2.5 Gruppens betydelse**

Lindkvist, Bakka & Fivelsdal (2014:103) menar att gruppen har en stor betydelse för medarbetarnas motivation på en arbetsplats, då det är gruppen som bland annat skapar normer och regler för samarbete. I en studie från 2017 undersöktes den stressrelaterade ohälsan hos medarbetare och chefer inom socialtjänsten (Welander, Astvik & Hellgren 2017:11). Resultatet visade att det kollegiala stödet och samarbete var viktigt för socialsekreterarnas förmåga att hantera stress (ibid.). Studien visade också att det kollegiala stödet var viktig vid återhämtning efter en utbrändhet. I grupper där det kollegiala samarbetet var högt, visade resultatet att arbetstrivseln också var hög samt att arbetsmiljön då betraktades som bättre (Welander, Astvik & Hellgren 2017:21).

Socialstyrelsen (2018:47) lyfter fram stöd från ledare och arbetsgruppen som en viktig faktor för att kunna hantera arbetsbelastningen inom socialtjänsten. Ett öppet arbetsklimat lyfts också fram som en viktig faktor där socialsekreterare, i sin arbetsgrupp och inför sina chefer, öppet kan reflektera över sitt arbete (Socialstyrelsen 2018:43). Avsaknaden av någon att diskutera med är en faktor som kan få arbetet att upplevas som tungt, vilket poängterar vikten av det kollegiala samarbetet och trivsel i arbetsgruppen (ibid.). Socialstyrelsen (ibid.) lyfter också fram ett tydligt ledarskap som viktigt för en god arbetsmiljö, ett ledarskap präglad av stabilitet och gott handledningsstöd i klientärenden. Arbetsmiljöverket (2018:17) lyfter fram att chefer ofta känner sig otillräckliga i sin roll på arbetsplatsen, vilket innebär brister i stödet för socialsekreterare. Chefernas känsla av otillräcklighet bottnar ofta i organisationens struktur, med stora enheter och många socialsekreterare per chef (ibid.). Vidare lyfts också brist på ledarskap och stöd från chefen fram som ett problem på svenska socialtjänster (Arbetsmiljöverket 2018:26). Forskning visar att ett gott ledarskap och stöd från sin chef motarbetar socialsekreterares stress, medan brister i ledarskapet kan innebära mer belastning för socialsekreteraren (ibid.).

## **2.6 Hot och våld**

Förekomsten av hot och våld i arbetslivet har ökat sedan 1990-talet (Wikman 2016:49). En möjlig förklaring till ökningen kan vara att definitionen av våld har breddats, vilket gör att flera

situationer ryms inom begreppet som har lett till fler registrerade fall. I samband med ökningen har även hot och våld i arbetslivet etablerat sig som en viktig samhällsfråga, men även som en viktig fråga hos arbetsgivare och arbetstagare inom olika verksamheter (Wikman 2016:49). Undersökningar av våldsutsatta i arbetslivet visar att arbetsplatsen går mot att bli en av de vanligaste arenorna att bli utsatt för våld på (Wikman 2016:49). Hot och våld kan innebära konsekvenser som långvarig stress för medarbetarna, vilket i sin följd kan leda till en ökad sjukfrånvaro och en dålig arbetsmiljö (Bauer & Kristiansson 2012:7).

Socialsekreterare pekas ut som en utsatt arbetsgrupp när det kommer till hot och våld (Arbetsmiljöverket 2011). Att socialsekreterare pekas ut som riskgrupp kan ha sin förklaring i att de arbetar med personer som står i beroendeställning till dem, och således befinner sig i en utsatt position (ibid.). Bauer och Kristiansson (2012:27) ser ett möjligt samband mellan utövandet av våld och känslan av maktlöshet, där våld är ett sätt att återta kontrollen, balansen och jämvikten. Vidare är också maktaspekten mellan socialsekreterare och klienter en möjlig förklaring till att våld inom socialtjänsten är vanligt förekommande (Arbetsmiljöverket 2011). Novus kartläggning av socialsekreterare visar att en av fyra socialsekreterare har blivit utsatt för våld och hot på grund av sitt arbete (Akademikerförbundet SSR 2016). Vidare visar undersökningen att var fjärde socialsekreterare upplever att hot och våld ökat på arbetsplatsen under de senaste två åren (ibid.). Psykologen Stefan Sandström (2007:7f.) påpekar vikten av att medarbetare på utsatta arbetsplatser har kunskap om hur våld och hot som förekommer ska bemötas och hanteras. Brist på beredskap för hotfulla och våldsamma situationer är ett problem som uppmärksammas i Arbetsmiljöverkets (2018) slutrapport. Det framkommer att det finns tydliga brister i rutiner kring våld och hot på socialsekreterares arbetsplatser, samt brister i rutiner kring riskbedömningar (Arbetsmiljöverket 2018:21). Även rutiner kring direkta säkerhetsåtgärder för socialsekreteraren anses brista, och Arbetsmiljöverket (2018:22) lyfter fram brister i rutiner för hembesök, användning av larm och säkerhet i lokalernas utformning.

Vidare i Arbetsmiljöverkets (2018) rapport framkommer det att det råder oklarheter i vad som klassas som hot och våld samt hur mycket en socialsekreterare "ska tåla". Rapporten visar att socialsekreterare ofta uttrycker en oro kring individuellt skuldbeläggande och att det brister i stödet på ledningsnivå (ibid.). Socialsekreterare berättar också att ledare och chefer tenderar att bagatellisera deras upplevelser, och istället skylla på brister i bemötande eller hanteringen av ärendet (ibid.). Arbetsmiljöverket (ibid.) nämner också att socialsekreterare emellertid har svårigheter kring att tala om våldssituationer de blivit utsatta för, och har svårt att

överhuvudtaget erkänna att de har blivit utsatta. Många socialsekreterare förklarar utsatta situationer som “en del av jobbet” och uppger att de lärt sig att det ingår i yrket (Arbetsmiljöverket 2018).

## **2.7 Medias framställan av socialsekreterarnas arbetsmiljö**

Andersson och Lundström (2004) påtalar i sin artikel att socialsekreterare, socialtjänsten och socialt arbete i övrigt är flitigt omtalat i medier. I artikeln redogörs det för att det har skapats en negativ bild av socialsekreterare i media, som bland annat utgörs av att socialarbetare inte ingriper när det behövs, att de ingriper i för stor utsträckning eller att de inte gör sitt jobb vilket lett till en misstro mot socialtjänsten (ibid.). Vidare framkommer i artikeln att det goda och positiva i socialt arbete sällan lyfts i medier, och att det antagligen beror på att det således inte är intressant att läsa om (ibid.). I det resultat som författarna presenterar beskrivs också att det finns en tydlig bild av socialsekreteraren i media, och att denna antingen pekar på att socialarbetaren inte ingriper när det behövs eller att socialarbetaren ingriper “för mycket” (ibid.). I media målas även socionomyrket upp i kombination med låg status (ibid.).

I en studie från 2001 undersöktes det hur socialsekreterare påverkas av medias rapportering av socialtjänsten och dess arbetsmiljö (Brunnberg 2001:31). Resultatet visade att socialarbetarna i studien ansåg att rapporteringen i media påverkade verksamhetens policy och praktik i det sociala arbetet. Studien visade också att rapportering av olika slag i media kan leda till en krisreaktion inom den egna verksamheten (ibid.). Vidare upplevde vart tionde socialsekreterare att socionomens status påverkas av medias rapportering (ibid.). Socialtjänsten har välfärdsstatens yttersta ansvar att skydda barn (Brunnberg 2001:34). I situationer där barn tar skada eller dödas och där socialtjänsten inte lyckas skydda barnet tillräckligt, kan detta beskrivas i media som ett maktmissbruk på grund av bristande moral eller oprofessionellt handlande (ibid.). Till följd av detta kan det väcka starka känslor hos allmänheten kring socialtjänsten (ibid.). Resultatet i studien visade också att socialsekreterarna upplevde att en negativ publicitet kan utlösa en byråkratisk kris där konsekvenserna kunde leda till administrativa, politiska och professionella förändringar. En förändring kunde innebära allt från nya rutiner till ökade resurser i ett bristfälligt område (Brunnberg 2001:40).

## **2.8 Sammanfattning**

Sammanfattningsvis visar den tidigare forskningen att socialtjänsten är hårt belastad, med medarbetare som känner sig allt mer stressade. Det handlar framförallt om en hög arbetsbelastning där det ställs höga krav på socionomer inom socialtjänsten, i situationer med bristande resurser. Det lyfts fram att kraven på socionomen har ökat i takt med förändringen och sättet att organisera inom socialt arbete. Även hot och våld lyfts frekvent som en del av socialsekreterarnas arbetsmiljö och socialsekreterare framställs således som en utsatt arbetsgrupp. Flera rapporter belyser att arbetsrelaterad stress kan förebyggas genom stöd från ledare och arbetsgruppen samt genom ett öppet arbetsklimat där medarbetarna kan reflektera över sitt arbete.

### 3. Teori

I följande avsnitt presenteras tre teorier som används för att analysera de mönster som framträder i vår empiri. Teorierna är *Den byråkratiska idealmodellen*, *Exit, Voice och Loyalty* samt *Fundamental Interpersonal Relationship Orientation (FIRO)*.

#### 3.1 Den byråkratiska idealmodellen

Max Weber har konstruerat en teoretisk modell för analys och förståelse av den byråkratiska strukturen. En byråkrati kan kortfattat beskrivas som en organisation innehållandes hierarkier av personer som specialiserar sig på administration efter regler (Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014:27). Webers modell har fått kritik för att vara alltför fyrkantig, men erbjuder trots allt en möjlighet att analysera utmaningar inom byråkratier; en organisationsform som är dominerande inom socialt arbete och kommunal myndighetsutövning (Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014:28). Modellen utgörs av fyra komponenter. Den första är *arbetsdelning och specialisering*, vilket (enkelt förklarat) innebär att anställda specialiserar sig inom bestämda arbetsområden (Lindkvist, Bakka och Fivelsdal 2014:50f). Ett exempel när det gäller socialt arbete är att arbeten med olika sociala problem, exempelvis ekonomiskt bistånd, missbruk och barnavård, ofta sker i separata enheter (Grell, Ahmadi & Blom 2013:226). Den andra komponenten är *hierarkisk struktur* vilket betyder att det finns ett fast ordnat system med över- och underordnade, där de överordnade har mer makt (Lindkvist, Bakka och Fivelsdal 2014:50f). Vidare är *generella regler* en komponent som innebär att byråkratin bygger på en uppsättning regler och lagar, som organisationens medarbetare är underkastade (ibid.). Den sista komponenten är *karriärsystem*, vilken innebär att arbetet förutsätter teoretisk utbildning, bedömning och befordran sker genom kvalifikationer samt att viljan till att genomföra ett bra arbete belönas (ibid.).

Claes Levin (2013:32) påtalar att socialt arbete i allra största utsträckning sker i organisationer präglade av en byråkratisk karaktär. Det sociala arbetet i byråkratiska organisationer sker oftast i kombination med mycket administrativt arbete och dokumentation, och kräver bedömningar samt beslut i enlighet med lagstiftning (ibid.). Vidare refererar Levin till Webers uttalande om att byråkratisk struktur i en organisation är ett försök att anpassa mänskligt handlande till rationalitetens krav, och en strävan efter att arbetet ska bedrivas objektivt enligt regler utan



hänseende till individen (Levin 2013:33). Rationalitet, vilket innebär att logiken samt förnuftet styr och att handlande styrs av objektivitet och inte av känslor, lyfter författarna Lindkvist, Bakka och Fivelsdal (2014:49f.) också fram som centralt för en byråkrati. Även effektivitet och objektivitet framhävs som viktiga delar i byråkratin och således i organisationer inom socialt arbete (ibid.).

Utformade regelverk är något som kännetecknar den byråkratiska strukturen, enligt Weber. Linde och Svensson (2013:11) menar dock att socialarbetare, trots upprättandet av regler inom organisationen, förväntas att använda sitt handlingsutrymme och anpassa detta utifrån rådande situationer. Molander (2011:328) belyser vidare att socialarbetaren bör sträva efter individualisering och att, inom ramen för organisationens regelverk, identifiera vad som är bäst för klienten i det enskilda fallet. Vidare menar Molander (ibid.) att socialarbetare i organisationer präglade av den byråkratiska strukturen, kan hamna i en position där det kan uppstå svårigheter att genomföra sitt arbete. Detta då de förväntas följa organisationens regler och krav, samtidigt som de förväntas tillgodose klienternas behov på bästa möjliga sätt. Detta är två förutsättningar som inte alltid följs åt (Linde & Svensson 2013:11).

Grell, Ahmadi och Blom (2013:229) menar att specialisering, som är kännetecknande för byråkratiska organisationer, bidrar till brist på flexibilitet och anpassning, då specialisering kan leda till fragmentisering (splittring). Detta innebär således att inom det sociala arbetet kan det bli svårare att hantera och tillgodose klienter med mer komplexa problem och behov samt att specialisering innebär distansering från klienterna (ibid.). Lindkvist, Bakka och Fivelsdal (2014:49ff.) påtalar att specialiseringen å ena sidan kan vara fördelaktigt ur en ekonomisk aspekt då det kan generera hög produktivitet. Vidare menar författarna att specialisering i allt för stor utsträckning å andra sidan kan innebära svårigheter att rekrytera och behålla personal samt svårigheter till samarbete verksamheter emellan (ibid.). Teorin om den byråkratiska idealmodellen menar vi är relevant för vår analys eftersom den ligger till grund för organisatoriska förutsättningar som kan komma att påverka arbetsmiljön för dess medarbetare. Teorin om den byråkratiska idealmodellen kan på så sätt användas för att, ur ett organisatoriskt perspektiv, undersöka förutsättningar i socialsekreterares arbetsmiljö. I analysen ligger fokus kring några analytiska begrepp kopplat till Webers teori, vilka främst är specialisering och regelverk samt vilka konsekvenser i arbetet dessa förutsätter.

### **3.2 Exit, voice och loyalty: strategier för att hantera arbetsförhållanden**

Hirschmans (1970) teori om exit, voice och loyalty beskriver olika strategier som anställda använder för att hantera missnöje kopplat till sin arbetsplats och arbetsituation. Hirschmans teori fokuserar på tre strategier: *exit*, *voice* och *loyalty*. Med exit menas att anställda väljer att hantera sitt missnöje genom att söka sig till en ny arbetsplats eller frivilligt lämna sitt arbete för andra mer attraktiva tjänster (Hirschman 1970:21ff.). Voice innebär att anställda, istället för att fly undan problem på arbetsplatsen, hanterar sitt missnöje genom att protestera för att uppnå förändringar inom organisationen (Hirschman 1970:30ff.). Hirschman beskriver voice som alla försök medarbetare gör för att förändra verksamheten som de är en del av (ibid.). Vidare poängterar Hirschman (1970:76) att om möjligheten till exit finns för medarbetarna, minskar sannolikheten att medarbetaren väljer att "voica" och protestera för förändring. Slutligen förklaras loyalty som att anställda inte uttrycker sina åsikter och känslor eller framför kritik mot organisationen utan väljer att stanna kvar på arbetet, trots sitt missnöje (Hirschman 1970:77ff.). Medarbetarna hanterar i detta fall inte sitt missnöje utan väntar istället på att förändring ska ske av sig själv (ibid.). Denna teori anser vi har en relevans i vår studie då den kan förklara hur medarbetare, som är missnöjda med sina arbetsförhållande, väljer att hantera sin arbetssituation med hjälp av de olika strategier som Hirschman lyfter. I studiens analys använts teorin för att undersöka de strategier som socialsekreterare, socionomer och socialarbetare använder för att hantera sin arbetsmiljö och dess förutsättningar samt vilka konsekvenser det kan få.

### **3.3 Fundamental Interpersonal Relationship Orientation (FIRO)**

FIRO står för Fundamental Interpersonal Relationship Orientation. Modellen beskriver hur en grupp genomgår tre olika faser i sin utveckling för att kunna fungera bättre och mer effektivt (Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014:114). Gruppens effektivitet är enligt modellen beroende av hur dessa faser hanteras. Den första fasen benämns som *tillhöringsfasen*, vilket syftar på i vilken utsträckning en individ tillåts att inkluderas i en grupp. Fas två kallas för *rollsökningsfasen* där frågor som ledarskap, ansvar, makt och hierarki berörs (Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014:115). Den sista och tredje fasen benämns som *samhörighetsfasen* och handlar om samhörighet samt öppenhet. Grupper som befinner sig i denna fas använder energi till att lösa problem effektivt, dock menar författarna att det inte är många grupper som kommer till denna nivå då det saknas dialog och reflektion (ibid.). Enligt FIRO-modellen är det viktigt att ledarna lyssnar in i vilken fas arbetsgruppen befinner sig. Syfte med att bygga ett team är att

utveckla teamets professionella och sociala kompetens (Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014:115). Forskning kring gruppdynamik visar hur avgörande en ledare är för att gruppen ska kunna utvecklas (Ehrnström & Persson 2020). En bra ledare hjälper sin grupp att utvecklas och kunna arbeta så effektivt som möjligt. När en grupp är i tredje fasen, samhörighetsfasen, kan dess medarbetare samarbeta väl med varandra och har förståelse för varandras brister och styrkor. Om någon byts ut eller väljer att lämna gruppen, bryts den balans som skapats (ibid.). Denna modell är relevant för vår analys då den förklarar hur man kan tänka kring hur arbetsgruppen fungerar och vad som krävs för att kunna nå en stabil arbetsgrupp. Modellen innebär att i organisationer där det finns ett begränsat utrymme för professionalism, exempelvis i byråkratiska strukturer (som styrs av regler och hierarki), samt i organisationer där det finns mycket exit och loyalty, minskar möjligheterna för samhörighetsfasen att utvecklas. Byråkrati, exit och loyalty kan utifrån detta perspektiv därför förstås som hindrande för en god arbetsmiljö.

## 4. Metod

I följande avsnitt diskuteras och presenteras val av metod, empiri, urval, metodens och undersökningens tillförlitlighet, etiska forskningsaspekter i relation till vår studie samt hur materialet bearbetats.

### 4.1 Metodval

Vi har valt att ha en kvalitativ ansats i vår undersökning, då vi vill undersöka hur socialarbetares miljöer beskrivs i podcasts. Bryman (2018:61) uttrycker att kvalitativ forskning lägger större vikt på ord än på insamling av data, och forskningen är i grova drag tolkande. Detta innebär att tyngden läggs på att försöka få en förståelse av den sociala verkligheten genom att tolka vad som sägs i en viss miljö (Bryman 2018:455). Genom att använda kvalitativa metoder finns det också en möjlighet att komma närmare och djupare in på de miljöer eller människor som forskningen handlar om, vilket kan vara fördelaktigt då möjligheten att skapa en tydligare bild av verkligheten ges (Ahrne & Svensson 2015:15). I kvalitativ forskning utgår analysen från insamlad empiri istället för en formulerad hypotes såsom i en kvantitativ metod (Barajas, Forsberg & Wengström 2013:156). Genom att välja en kvalitativ forskningsansats ges läsaren en möjlighet att få en insikt och en förståelse för olika individers sociala verklighet (ibid.). Vi valde en kvalitativ ansats för att undersöka hur arbetsmiljön för socionomer inom socialtjänsten beskrivs i media, utifrån podcasts. Genom att välja en kvalitativ metod kan vi få en mer nyanserad bild av hur arbetsmiljön beskrivs eftersom denna ger oss möjlighet att få en djupare förståelse för den sociala verklighet som studeras.

För att kunna besvara våra frågeställningar har vi valt att göra en kvalitativ innehållsanalys. Det som kännetecknar en innehållsanalys är ett systematiskt tillvägagångssätt där all empiri bearbetas stegvis, för att sedan klassificeras och sorteras för att kunna analyseras (Barajas, Forsberg & Wengström 2013:147). Detta görs för att på ett enklare sätt kunna beskriva samt identifiera mönster och teman (ibid.).

### 4.2 Empiri

Empirin i vår uppsats utgörs, som tidigare nämnts, av sex poddavsnitt producerat av två olika podcasts. Podcastsen är *Socionompodden* och *Socialtjänstpodden*, vilka beskrivs nedan. Poddavsnitten belyser socialtjänstens arbetsmiljö ur olika perspektiv, bland annat genom

diskussion med yrkesverksamma socionomer, Arbetsmiljöverket, fackförbund och beteendevetare. Genom att välja poddavsnitt där socionomers arbetsmiljö diskuteras av olika professioner, får vi en mångfacetterad bild som kan belysa arbetsmiljöproblemen ur olika vinklar.

#### *Socionompodden*

Socionompodden bedrivs av Tina Karpin som är yrkesverksam socionom sedan 2004 och föreläser om socialt arbete (Socionompodden 2020). Socionompodden produceras i utbildningssyfte, men också med syftet att nyansera bilden av socialt arbete i media. Podcasten vänder sig till yrkesverksamma socionomer, men också till samhällsmedborgare som kommer i kontakt med socialt arbete (ibid.).

#### *Socialtjänstpodden*

Socialtjänstpodden drivs av fackförbundet Akademikerförbundet SSR (2020) och Josefine Johansson, som är professionsstrateg på förbundet, programleder podcasten. I podcasten diskuteras ämnen som är aktuella inom socialtjänsten, med syftet att informera och utbilda. (Akademikerförbundet SSR 2020)

### **4.2.1 Poddavsnitt**

Nedan följer en beskrivning av de sex poddavsnitt som utgör empirin i denna studie. Det redogörs kort för vilket ämne som behandlas samt vem som gästar avsnittet.

#### *Hur skapar man stabilitet på arbetsplatsen? (Socialtjänstpodden 2017)*

Poddavsnittets gäst är Kristina Eriksson som arbetar som enhetschef för mottagningsenheten i Sundbyberg. I poddavsnittet diskuteras faktorer och förutsättningar för att kunna nå en stabil arbetsplats och Kristina berättar om de åtgärder som vidtagits på den arbetsplats där hon är enhetschef.

#### *Hot och våld på jobbet (Socionompodden 2018)*

Poddavsnittets gäst är Maria Bauer, beteendevetare och delförfattare till boken *Hot och våld på jobbet* (2012). Maria har arbetat inom omsorg och psykiatri, inom kriminalvården samt driver i dagsläget Maria Bauer AB. Hon föreläser om psykisk ohälsa, hot och våld på jobbet

och om våld i nära relation. I poddavsnittet diskuteras hot och våld som en del av socialsekreterarens arbetsmiljö, orsaker till våldet och vilka åtgärder som behöver vidtas.

*Hur skapar vi tryggare arbetsplatser? (Socialtjänstpodden 2017)*

Poddavsnittets gäst är Daniel Hjalmarsson som är ansvarig för arbetsmiljö och likabehandlingsfrågor på Akademikerförbundet SSR. I detta avsnitt diskuteras hot och våld på jobbet, vikten av rutinarbete och riskbedömningar samt förebyggande strategier för hot och våld.

*Har socialsekreterares arbetsmiljö blivit bättre? (Socialtjänstpodden 2019)*

Poddavsnittets gäst är Pia Tham, docent i socialt arbete vid Högskolan i Gävle. Tham har studerat socialsekreterares arbetsmiljö i snart 20 år. I avsnittet diskuteras socialsekreterares arbetsmiljö, hur den ser ut och om den har blivit bättre eller inte. Pia Tham har gjort tre studier av socialsekreterares arbetsmiljö under åren 2003, 2014 och 2018 från vilka resultat presenteras i poddavsnittet.

*Nyexaminerade socionomer (Socionompodden 2018)*

Poddens gäst är Caroline Bergh, utbildad socionom som föreläser och arbetar med nyexaminerade socionomer. Bergh har arbetat med medlingsverksamhet, med drogförebyggande, som konsult, skolkurator, drivit eget, inom näringslivet och som familjebehandlare. Hon arbetar i dagsläget som skolkurator. I avsnittet diskuteras ämnet nyexaminerade socionomer och vad dessa behöver veta inför deras blivande arbetsliv samt vad arbetsplatser behöver tänka på vid nya medarbetare.

*Mot bättre arbetsmiljö i socialtjänsten? (Socialtjänstpodden 2017)*

Poddens gäst är Eva Karsten från Arbetsmiljöverket. Myndigheten har sedan 2015 gjort en riktad inspektion av socialtjänsten i hälften av landets kommuner, vilken Eva Karsten är ansvarig för. Totalt har Arbetsmiljöverket varit ute i cirka 150 kommuner och inspekterat på omkring 170 socialkontor. Socialtjänstens arbetsmiljö och resultatet från inspektionen diskuteras.

### 4.3 Urval

När vi genomgick processen med att välja ut vilka podcasts och poddavsnitt som skulle utgöra empirin i vår uppsats gjorde vi ett strategiskt urval. Detta då vi sökte på internet efter podcasts som var relevanta för vårt forskningsämne. En målstyrd urvalsmetod innebär att forskaren inte strävar efter urval av deltagarna på en slumpmässig basis, utan istället gör ett urval som är relevant för de forskningsfrågor som har formulerats (Bryman 2018:496). I kvalitativ forskning vid användning av målstyrda urval används oftast fler än ett urval (Bryman 2018:509). När vi hittat relevanta podcasts för vår studie gjorde vi därefter ett bekvämlighetsurval, då vi valde ut de podcastavsnitt som vi kom över och ansåg vara intressanta samt relevanta för vårt ämne. Bryman (2018:496) förklarar att ett bekvämlighetsurval innebär att forskaren använder de personer eller den data som helt enkelt dyker upp eller som finns tillgänglig. När vi bearbetade podcastsen insåg vi att det fanns en stor innehållsmässig variation i de olika avsnittet, dels gällande vem som bjudits in som gäst och dels av olika perspektiv som arbetsmiljöfrågorna diskuterades ur. De personer som gästar poddavsnitten är bland annat forskare, fackandställda med ansvar för arbetsmiljöfrågor, representanter för statliga myndigheter (Arbetsmiljöverket), beteendevetare med kunskap om hot och våld på arbetsplatsen, men också yrkesverksamma och före detta yrkesverksamma socionomer. Då de olika deltagarna ger sina perspektiv på socialsekreterares arbetsmiljö, erbjuder empirin mångfald i de perspektiv som erbjuds på arbetsmiljöfrågor. På så sätt menar vi att urvalet speglar vårt syfte, då vi vill undersöka hur socionomers arbetsmiljö beskrivs i media och få en mer nyanserad bild av arbetsmiljön.

I kvalitativ forskning är en av de stora frågorna att inför en studie veta hur många intervjuer eller dokument som behövs (Bryman 2018: 506). I en kvalitativ studie är den viktigaste idén när det gäller urval att forskaren stoppar insamlingen av empiri när den upplever en så kallad "teoretisk mättnad" (Bryman 2018:501). Teoretisk mättnad innebär att forskaren fortsätter med datainsamling tills analysen upplevs mättad, det vill säga när det inte framträder nya teman eller analytiska mönster i materialet (ibid.). Då vårt andra urval är ett bekvämlighetsurval, valde vi poddavsnitt utifrån de vi kom över. Efter att ha lyssnat på sex poddavsnitt kunde vi identifiera centrala teman som uppkom frekvent. Vi valde därmed att stoppa och hålla oss till dessa sex avsnitt, då vi upplevde en slags teoretisk mättnad.

#### 4.4 Metodens tillförlitlighet

När det kommer till kvalitativ forskning kan begreppen trovärdighet och tillförlitlighet få en annorlunda karaktär (Lind 2019:165). Som ersättning för reliabilitet och validitet som är vanligt i en kvantitativ forskning, förklarar Rolf Lind (ibid.) om begreppen *autenticitet*, *pålitlighet* och *träffsäkerhet* i relation till den kvalitativa forskningen. Autenticitet avser äkthet vilket syftar på att information återges på rätt sätt (ibid.). Pålitlighet innebär att undersökningen genomförts på ett konsekvent sätt. Slutligen innebär träffsäkerhet att empirin ger relevant kunskap om de fenomen som studeras (ibid.).

Bryman (2011:296) beskriver att innehållsanalysen kan betraktas som en objektiv analysmetod. Detta då metoden är en öppen och flexibel forskningsmetod samt att det är förhållandevis enkelt att beskriva tillvägagångssätt och urvalsstrategi (ibid.). Dock har denna typ av kvalitativ forskning fått motstå kritik i form av att innehålla alltför stora inslag av subjektivitet, vilket således är viktigt att ha i åtanke (Bryman 2011:368). Kritiken mot den kvalitativa forskningen menar att forskares uppfattningar, personlighet och värderingar får en alltför stor betydelse i forskningen, detta eftersom kvalitativ forskning tenderar att ske på ett öppet sätt för att sedan formas utifrån det som forskaren uppmärksammar (ibid.). På så sätt menar kritiker att kvalitativ forskning är svår att replikera (ibid.). Som forskare är vi medvetna om detta, och genom att upprepade gånger arbeta igenom vår empiri med noggrannhet och objektivitet har vi försökt förebygga detta i den grad det är möjligt.

Vidare menar Bryman att innehållsanalysen som metod, i jämförelse med exempelvis intervjuer, vanligtvis inte har en påverkan på den/det som ska studeras (ibid.). Genom att använda podcasts undgår vi den så kallade intervjuareffekten, vilken innebär att respondenten påverkas av forskarens närvaro (Bryman 2011:229). Vi som forskare har inte haft någon påverkan på det som sägs och det som framkommer i podcastsen. Dock försvinner vår möjlighet att ställa följdfrågor eller få förtydligande om det som sägs då podcastsen redan är inspelade. Detta kan i sin tur påverka vår studies autenticitet då det kan uppstå att vi som forskare tolkar information eller det som sägs på fel sätt, särskilt då vi inte har möjlighet att fråga vid oklara uttalanden (Lind 2019:165). För att minska denna risk har vi bearbetat och lyssnat igenom poddavsnitten flertalet gånger. Vi återger vad som berättats genom att vid upprepade tillfällen citera när resultatet presenteras.



Bryman (2018:577) uppger att transkribering är gynnsamt för att inte missa viktiga delar i en empiri. I en kvalitativ forskning är intresset oftast att ta reda på vad intervjuperson säger och därmed är ljudinspelning och transkribering en relevant metod att använda för att få med allting som sägs i intervjun (ibid.). Vi har valt att transkribera delar av materialet, dels för att all empiri är offentlig och vem som helst kan ta del av det och dels för att spara tid då transkribering uppges kräva mycket tid (Bryman 2018:580ff). När en studie har omfattande empiri kan det också vara till forskningens fördel att inte transkribera allting som sägs, då det sparar tid samt att delar som inte är av värde för studien kan sorteras bort (ibid.). Däremot kan det innebära risken att missa viktigt material. Dock menar Bryman (ibid.) att genom att lyssna på intervjuer ett flertal gånger, minskar risken för att forskaren missar betydelsefulla delar. Då vi väljer att lyssna igenom vårt material ett flertal gånger, sammanfatta och transkribera delar av materialet minskar vi risken att missa relevant information för vårt forskningsämne.

Vårt metodval innebär att resultatet i vår studie inte är generaliserbart, vilket skulle kunna betraktas som en brist. I en kvantitativ forskning är syftet ofta att kunna generalisera sitt resultat (Barajas, Forsberg & Wengström 2013:136). I en kvalitativ ansats syftar forskaren snarare på att öka möjligheten till att kunna förklara, beskriva och skapa förståelse kring det problemområdet som fokuseras i studien (ibid.). Vi syftar på att i vår studie få en fördjupad förståelse för hur arbetsmiljön för socionomer, som arbetar inom socialtjänsten, beskrivs i podcasts och strävar därmed inte efter ett generaliserbart resultat.

En begränsning med vårt metodval är att vårt resultat tillika vår innehållsanalys är beroende av hur bra, innehållsrika och fylliga poddavsnitten är (Bryman 2011:296). Det är således viktigt att vara källkritisk mot de dokument som ska utgöra empirin i studien (ibid.). Hur vi tänkt kring detta diskuteras vidare i avsnittet "Undersökningens tillförlitlighet".

#### **4.5 Undersökningens tillförlitlighet**

Bryman (2011:498) diskuterar kring mediadokumentets tillförlitlighet och menar att det kan uppstå svårigheter kring att veta vem som står bakom källan och om de som uttalar sig har gedigen kunskap om ämnet. Vidare menar han att detta är viktigt att säkerställa vid användandet av en mediaprodukt i sitt arbete (ibid.). Bryman (2011:296) hänvisar vidare till Scott (1990) som tagit fram tre kriterier som bör utgöra grunden i bedömning av dokument. Dessa kriterier är *autenticitet*, *trovärdighet* och *representativitet*. Autenticitet syftar till om

dokumentet verkligen är vad det utger sig för att göra. I denna studie används podcasts som vi anser vara trovärdiga. Det framgår tydligt och är enkelt att hitta vem som står bakom Socialtjänstpodden och Socionompodden samt det redogörs tydligt för vem som gästar podcastsens olika avsnitt och deras sysselsättning. På så sätt säkerställer det podcastsens autencitet.

Kriteriet om trovärdighet menas med att det som framkommer kan grundas i någon form av vetenskap samt att det som framkommer inte har förfalskats eller förvrängts (Bryman 2011:296). Som forskare kan vi inte garantera att allt som sägs i poddavsnittet är vetenskapligt korrekt eller grundar sig i något. Dock menar vi att det kan konstateras att personerna som gästar poddavsnittet besitter gedigen kunskap om vårt forskningsämne, då det antingen forskar på området, arbetar eller har arbetet som socionom eller socialsekreterare och således varit en del av arbetsmiljön. Något som dock kan påverka podcastens trovärdighet är att det finns en risk att det som framkommer är riktat eller vinklat åt ett visst håll. Exempelvis kan det tänkas att Akademikerförbundet SSRs podcast i högre utsträckning finns till för arbetstagare än för arbetsgivare, då fackförbund särskilt bevakar arbetstagares intressen. På samma sätt kan det tänkas att Tina Karpin, producent av Socionompodden och som är yrkesverksam socionom, också har ett större intresse för arbetstagare, eftersom hon själv tillhör den kategorin. I sin tur kan detta också komma att påverka studiens träffsäkerhet, då empirin i vissa avseenden kan betraktas som vinklad. Återigen vill vi dock poängtera att syftet med vår undersökning är att undersöka hur socialarbetares arbetsmiljö beskrivs i media, och inte att lägga värderingar i det som framkommer. Således menar vi att podcasten presenterar relevant fakta för vårt forskningsämne och därmed säkerställer träffsäkerheten i studien. Vi menar även att Scotts kriterium (1990) gällande trovärdighet genom detta också kan säkerställas.

Det sista kriteriet om representativitet omfattar om dokumenten fortfarande kan betraktas som aktuella för allmänheten (Bryman 2011: 296). Beträffande de podcasts som utgör vår empiri, menar vi att dessa utgör representativitet eftersom poddavsnittet inte är äldre än fem år. Detta anser vi fortfarande gör dem aktuella. Dessutom är diskussionen och debatten kring socialsekreterares arbetsmiljö högst aktuell i dagsläget, vilket förankrats i tidigare forskning ovan, och på så sätt blir forskningsämnet relevant att undersöka.

Som tidigare nämnts, utgörs empirin i vår studie av sex poddavsnitt hämtat från två olika podcasts. Två podcasts kan i detta sammanhang betraktas som ett lågt antal och inte ge

möjlighet till variation och således påverka resultatet i vår studie. Dock menar vi att det ändå finns en variation i empirin eftersom det finns en variation i ämnena som diskuteras och personerna som gästar, vilket vi även lyft ovan under avsnittet “urval”. Vidare är det också värt att nämna att Eva Karsten, som är gäst i ett av poddavsnitten, är ansvarig utgivare för Arbetsmiljöverkets slutrapport från 2018 som vi presenterat i tidigare forskning. På så sätt är det väsentligt att vi som forskare är medvetna om detta och således viktigt hur vi förhåller oss till empirin. Detta kan ses som en brist då det kan tänkas att de delar av empirin där Karsten medverkar, till viss del endast bekräftar det som lyfts fram från Arbetsmiljöverkets (2018) rapport. Vi menar dock att det som presenteras i den tidigare forskningen är statistik, siffror och kunskap som framkommit genom de undersökningar och tillsyner Arbetsmiljöverket genomfört, under ledning av Eva Karsten. När Eva Karsten gästar i Socialtjänstpodden är hon representant för myndigheten och det är hennes ord och tankar som lyfts, utifrån de undersökningar som genomförts, och inte enbart det faktiska forskningsresultatet.

#### **4.6 Etiska överväganden**

I en forskningsundersökning ska de etiska principerna tillhandahållas (Bryman 2018:170). De grundläggande principerna innebär att deltagarna inte får ta skada och att studien inte får inkräkta på personens privatliv (ibid.). Vidare finns det lagar och överenskommelser som reglerar hur forskare ska förhålla sig i sin forskning (Lind 2019:133). Forskaren ska tydligt informera om undersökningens syfte, och deltagarna ska utifrån detta samtycka till sin medverkan i studien (Lind 2019:167). Dessa benämns som informations- och samtyckeskravet (ibid.). Forskare har också ett konfidentialitetskrav och ett nyttjandekrav, vilket innebär att uppgifter som forskare tillhandahåller ska behandlas med största möjliga konfidentialitet samt att uppgifter som uppkommer under studiens gång ej får användas till något annat än forskningsändamålet (Bryman 2018:170f.). Då vi använder oss av publicerat offentligt material menar vi att informations-, samtyckes- och konfidentialitetskravet inte blir lika relevanta för oss att förhålla oss till i vår studie. Däremot upprätthåller vi nyttjandekravet genom att säkerställa att vi enbart använder materialet till vår studie. Vi är också medvetna om att personerna som deltar i podcastavsnitten inte känner till att deras utsagor används i forskning, och därav hanterar vi materialet med största respekt.

Den internationella forskningsetikens deklARATION, HelsingforsdeklARATIONEN, slår fast att vetenskapen och samhällets intressen aldrig bör gå före studiens deltagares välbefinnande

(Kalman & Lövgren 2019:9f). Då vi har valt att använda oss av podcasts kommer vi inte i en direkt kontakt med deltagarna samt materialet som utgör vår empiri är offentligt, som allmänheten redan har tillgång till. Vi kommer att hantera materialet med hänsynfullhet och presentera materialet utan att förvränga det. Detta kommer vi att göra genom att gå igenom materialet ett flertal gånger och genom att transkribera delar av materialet. Vidare bör en forskare i en studie visa noggrannhet, ärlighet och vara opartisk i förhållande till empirin (ibid.). Detta kommer vi under processens gång sträva efter genom att inte ta ställning eller värdera det som framkommer i podcastsen. Därefter bör det vid en studie vägas upp den nytta man tror sig kunna erhålla i form av kunskapsvinst gentemot de risker som forskningen kan medföra (Kalman & Lövgren 2019:13). Då vi använder redan offentligt publicerat material som är tillgängligt för allmänheten, menar vi att detta i viss mån säkerställer att vår undersökning inte är till skada för de individer som är en del av poddavsnittet. Dessutom menar vi att den alternativa mediabild av socionomers arbetsmiljö som kan genereras av denna studie, kan bidra till en ökad förståelse kring samt en mer nyanserad bild av socionomers arbetsmiljö.

#### **4.7 Bearbetning av materialet**

Som det nämnts i tidigare avsnitt har vi valt att göra en innehållsanalys där vi kodar, kategoriserar och analyserar materialet. En kvalitativ innehållsanalys är det vanligaste tillvägagångssättet när det handlar om en kvalitativ dokumentanalys (Bryman 2018:677). En innehållsanalys görs i olika steg (Barajas, Forsberg & Wengström 2013:164). Det första steget är att gå igenom materialet ett flertal gånger för att bli bekant med det. Det andra steget är att koda viktiga ord eller utsagor. Därefter blir det tredje steget att ändra eller slå ihop koderna till kategorier (ibid.). Det fjärde steget är undersöka om kategorierna kan sammanfattas i ett eller flera teman. Teman är tolkande och när forskaren skapar kategorier och teman så letar forskaren efter mönster. Mönster kan vara exempelvis likheter, skillnader eller motsatser. Det femte och sista steget är att tolka och diskutera resultatet (ibid.).

Vi lyssnade igenom materialet flertalet gånger vardera, samtidigt som vi transkriberade och antecknade delar av det som framkom i poddavsnittet som vi uppfattade som relevant för studiens forskningsområde. En första bearbetning av poddavsnittet gjordes individuellt, då vi lyssnade på avsnitten var och en för sig. Därefter diskuterade vi avsnitten, våra anteckningar och sammanfattade tillsammans. Till en början gick vi in i undersökningen med ett öppet sinne och vi hade mer generella frågeställningar kring socialsekreterares arbetsmiljö, vilka en första

bearbetning gjordes utifrån. Utifrån den första bearbetningen av vårt material formulerade vi sedan mer specifika frågeställningar.

Sammanfattningen och delvis transkribering av sex poddavsnitt genererade en stor mängd material, som således behövdes sorteras, organiseras och brytas ner i enheter för att sedan kunna göras relevant för vår studie. Därefter bearbetade vi vårt material ytterligare genom att koda materialet tillsammans. Bryman (2018:688) förklarar kodning bland annat genom att det är ett sätt att sätta etikett på något som kan vara av intresse för studien. Vidare anges kodning som en viktig del av analysen, och anledningen till att kodning av kvalitativt material genomförs är för att reducera materialet samt att få en bättre överblick (Bryman 2018:700), vilket vi behövde göra i vår stora mängd material. Vi hittade koder som *stress, tidsbrist, rädsla att berätta, bristande introduktion, arbetsbelastning, hög personalomsättning, ohälsa* etc.

När vi genomfört kodningen, granskade vi koderna kritiskt och sökte efter eventuella samband mellan dem för att sedan skapa teman. Vi valde att genomföra en tematisk analys. Tematisk analys innebär sökande efter och identifiering av teman i det insamlade materialet (Bryman 2018:702f.). En fördel med tematisk analys är att empirin får tala för sig själv, då det är utifrån empirin som teman skapas (Bryman 2018:703). Syftet med vår tematisering var att försöka hitta likheter och skillnader som beskrivs i podcastsen (Barajas, Forsberg & Wengström 2013:164). Olika teman som vi skapade, utifrån koderna vi tidigare hittat, var bland annat *obalans i arbetsmiljö, otydligt arbetsinnehåll, obalans mellan krav och resurser, ansvarsfördelning, fördomar, ohälsa bland socialsekreterare, hot och våld, samarbete, säkerhet, bristande introduktion, tystnadskultur* samt *grupp och ledarskap*. Genom att analysera efter dessa teman, hjälpte det oss att identifiera hur arbetsmiljön för socionomer inom socialtjänsten beskrivs samt hur lösningar och orsaker beskrivs. I resultat- och analysdelen har vi valt att endast lyfta fem av de ovanstående teman. Detta eftersom vi anser att analysen annars blir för lång och inte lika djupgående samt att analysen gynnas av att smalnas av och fokusera på vissa delar av materialet. De teman vi valde upplevde vi vara de som återkom mest i empirin och således gav oss mest att analysera. Vi har även bakat in några av de andra teman, i de fem teman som utgör vår analys. Det sista vi gjorde i vår bearbetning av materialet var att tolka och diskutera resultatet tillsammans.

## 4.8 Arbetsfördelning

Samtliga delar av arbetet har genomförts och bearbetats tillsammans. Bearbetningen av poddavsnitten skedde till en början enskilt. Vi anser att en första bearbetning fördelaktigen gjordes individuellt, eftersom vi då täckte ett bredare fält genom att vi som forskare ser på empirin på olika sätt, ur olika perspektiv och således uppmärksammar olika saker. Bearbetning inför analysen skedde i ett slutskede gemensamt, där vi sammanställde det vi individuellt kommit fram till och uppmärksammat. Podcastsen, poddavsnitten och den tidigare forskningen har valts ut i en process där båda deltagit. Resultat- och analysdelen samt den avslutande diskussionen författades gemensamt. Att vi båda deltagit i arbetets samtliga delar anser vi har varit fördelaktigt under arbetets gång, då vi ständigt har kunnat diskutera med varandra och på så sätt fått arbetet att fortlöpa framåt samt behålla en röd tråd. Vi menar också att arbetet på så sätt erhåller en högre kvalitet eftersom hela arbetet genomförts, granskats och bearbetats av två personer.

## 5. Resultat och Analys

I följande avsnitt redovisas och analyseras den insamlade empirin i kombination med tidigare forskning och de tre tidigare presenterade teorierna. När bearbetningen av empirin gjordes fann vi flera intressanta teman som skulle kunna presenteras i resultatdelen. Vi har dock valt att fokusera på fem teman i analysen för att få en djupare och mer konkretiserad analys. Dessa är *otydligt arbetsinnehåll, tystnadskultur, hot och våld, obalans mellan krav och resurser samt gruppen och ledarskap*.

### 5.1 Otydligt arbetsinnehåll

Ett återkommande tema i poddavsnittet är att det finns en otydlighet i socialsekreterares arbetsinnehåll. Socialsekreterarna förväntas att göra ett bra arbete, men det är inte alltid klart vad dessa förväntningar innebär. I poddavsnittet lyfts att det otydliga arbetsinnehållet medför oklara gränser i arbetet, och bland annat bidrar till att socialsekreterare tvingas att arbeta gränsöverskridande och mer som en enhet med andra verksamheter, trots att socialt arbete är specialiserat. Vidare i poddavsnittet påpekas att detta skapar en obalans i arbetsmiljön. Känslan av gränslöst arbete och oklarheter i arbetsinnehållet är något som också lyfts i den tidigare forskningen. Exempelvis påpekar Arbetsmiljöverket (2018) att socialsekreterares arbetsuppgifter, krav och arbetssituation måste tydliggöras för att förbättra arbetsmiljön. I poddavsnittet ”Mot bättre arbetsmiljö i socialtjänsten?” låter det så här:

Det vi har sett ute också, ett ofta otydligt arbetsinnehåll. Det är otydligt vad som förväntas av socialsekreterarna och när man arbetar inom socialt arbete som många beskriver så blir det ofta gränslöst. Man vill mer än vad man egentligen kan uppnå och just gränssättningarna kan ibland bli så väldigt otydliga [...]. (Eva Karsten, *Mot bättre arbetsmiljö i socialtjänsten?*, 05:26)

I citatet ovan påtalas att gränssättningarna inom socialt arbete ibland kan bli otydliga, vilket bland annat beskrivs bero på att det emellertid är nödvändigt att socialt arbete utförs mer enhetligt än vad det gör. Detta är något som motverkas av den byråkratiska strukturens specialisering, vilket på så sätt kan vara en förklaring till den obalans som utpekas i socialsekreterares arbetsmiljö. Att organisationer förutsätter specialisering, men att det i praktiken krävs gränsöverskridande arbete och ett mer enhetligt arbete, skapar på så vis en motsägelse som kan innebära att socialsekreterare hamnar i en obalanserad position.

Vidare diskuteras organisationens betydelse för arbetsmiljön frekvent i poddavsnittet. Det framkommer att det ofta finns missnöje bland socialsekreterare gentemot sin organisation och att detta missnöje är en av de framträdande orsakerna till att socialsekreterare väljer att byta arbete. Organisationen pekars ut som betydelsefull för socialsekreterares arbetsmiljö och välbefinnande. Vad som orsakar utbrändhet bland socionomer beskrivs exempelvis på följande sätt i poddavsnittet "Nyexaminerade socionomer":

Jag tänker att det oftast, och detta är ett personligt tyckande, att det är att stånga sig blodig mot en organisation. Och att inte hinna med en överbelastning där man vill kunna fokusera på klienterna, men där är så mycket annat administrativt och i mötesväg som man också förväntar sig att man ska vara på. Och det går inte att vara överallt.  
*(Tina Karpin, Nyexaminerade socionomer, 33:14)*

I citatet beskrivs hur socialsekreterare brottas med en ökad ärendemängd och en högre arbetsbelastning, och att detta bidrar till minskad tid för klienterna. Då socialsekreteraren både ska följa generella regelverk som finns i byråkratiska organisationer och använda sitt handlingsutrymme för att göra det bästa för sin klient, finns en inneboende motsägelse i de mål som styr arbetet i människobehandlande organisationer (Linde & Svensson 2013:11; Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014:50f.). Förutom att den byråkratiska strukturen i sig innebär motsägelsefulla krav för socialsekreteraren, kan en ökande ärendemängd och växande krav på dokumentering därför förstås bidra till att arbetsuppgifterna emellanåt upplevs som omöjliga att uppfylla. Detta skapar en slags byråkratisk paradox, som socialsekreterare ständigt tvingas att brottas med. När socialsekreterare brottas med en ökad ärendemängd och en högre arbetsbelastning, minskas tiden för klienterna. Det som framträder i empirin kan således förstås som att det sätter socialsekreteraren i en position präglad av osäkerhet och obalans gällande vad som ska prioriteras och vilka beslut som ska fattas eftersom kraven som ställs motsäger varandra.

## **5.2 Tystnadskultur**

Något som framkommer i poddavsnittet är att det ofta råder en form av tystnadskultur på socialsekreterares arbetsplatser. Denna tystnadskultur beskrivs innebära att socialsekreterare inte vågar berätta om vad de utsätts för av klienter, hur de upplever sina arbetsförhållande eller den stress de känner, och att de således tenderar att acceptera sin dåliga arbetsmiljö. I



poddavsnitten påtalas även att tystnadskulturen finns bland nyexaminerade socionomer. Exempel lyfts där nya socialsekreterare får ta över komplicerade och tunga klientärenden som de inte klarar av att hantera, och där de inte vågar säga ifrån. Tystnadskulturen anses påverka socialsekreterarens mående, men också klienterna.

Finns ju en tendens hos många socialsekreterare att komma in i någon form av liksom det här ska jag tåla det här arbetet innebär att jag ska arbeta med de här riskerna och när jag då utsätts för någon form av hotsituation så bortförklarar man det med att jamen klienten hamna i affekt, det var inte konstigt med anledning av ett negativt beslut eller någonting. Och att det behöver man också arbeta mycket med att inte liksom komma in i någon form av normalisering av det onormala utan att man är väl medveten om att vad är det egentligen liksom vi arbetar med under dagarna och vad är liksom normalt och vad är inte normalt. [sic!] (*Eva Karsten, Mot bättre arbetsmiljö i socialtjänsten?*, 26:45)

I citatet ovan beskrivs hur socionomer ofta förbiser sin säkerhet och accepterar att utsättas för vissa saker från sina klienter. Återkommande i poddavsnitten poängteras vikten av att medarbetare vågar lyfta saker med sin chef och sina kollegor, att klimatet behöver präglas av att det är okej att misslyckas eller känna obehag i arbetet samt att det bör råda en öppenhet på arbetsplatsen. Detta beskrivs som förutsättningar för en välfungerande arbetsmiljö med välmående medarbetare. Socialsekreterare som inte pratar eller vågar prata om sin situation får hantera sina tunga ärenden på egen hand, vilket på sikt kan leda till ohälsa. Det lyfts också att det är viktigt att socialsekreterare vågar bilda opinion och uttrycka sitt missnöje, särskilt för att förändra det sociala arbetet till det bättre. Enligt Hirschmans (1970) teori kring *voice* är bildandet av opinion och protesterande för förbättring en strategi som medarbetare kan använda för att uppnå förändring på sin arbetsplats. Enligt beskrivningarna i empirin och i citatet ovan är detta inte en vanlig strategi bland socialsekreterare. Anledningen till detta kan vara att det, som påpekats tidigare, råder oklarheter kring vad som faktiskt ska ingå i arbetet, vilket i sin tur kan leda till ett accepterande av oacceptabla situationer. Vidare kan en möjlig förklaring till den tystnadskultur som råder återfinnas i Hirschmans teori om *loyalty*, där socialsekreterare är lojala gentemot sin verksamhet och inte uttrycker sina åsikter och känslor trots sitt missnöje. Istället väljer de att se sina sämre villkor som en del av arbetet, inväntar förändring och således stannar kvar i arbetet.

Vidare påtalas att det finns en negativ jargong kring socionomyrket i samhället och att det oftast endast lyfts negativa aspekter i diskussioner om yrket i media. I poddavsnittet framkommer att det som sägs om socionomyrket oftast handlar om sjukskrivningar, dåliga löner eller om socionomer som flyr från sina arbeten. Den negativa inställningen och det medier lyfter fram uppges vidare påverka socionomer och framförallt blivande socionomer.

Jag kan ju bli orolig när de är rädda redan innan för att bli sjukskrivna. Då tänker jag vad har vi förmedlat från fältet då för majoriteten av oss blir ju inte sjukskrivna.  
(*Caroline Bergh, Nyexaminerade socionomer, 19:57*).

Med återkoppling till Hirschman teori, kan medias negativa skildringar av socialt arbete bidra till *loyalty* och att socialsekreterare väljer att stanna i sitt yrke trots dåliga arbetsförhållanden. Detta eftersom de på grund av bilden som förmedlas i media, förväntar sig en dålig arbetsmiljö och således inte ser möjlighet till förändring. Det kan tänkas att socialsekreterare betraktar bilden av det sociala arbetet i media som sanning och således som en del av deras yrke vilket Andersson och Lundström (2004) påtalar, och därmed väljer att stanna i organisationen trots känslan av missnöje. Att socialsekreterare förknippar medias framställan av socionomyrket med yrkets verkliga karaktär kan också, av samma anledning, tänkas påverka socionomers möjlighet till att bilda opinion och således använda strategin *voice* (Hirschman 1970).

### **5.3 Hot och Våld**

Ett återkommande tema som lyfts i poddavsnittet är diskussionen kring hot och våld som en del av socionomers arbetsmiljö. Här synliggörs också motsägelser i hur hot och våld förstås, samt var gränsen för vad som är acceptabelt att ta i yrkesutövningen eller inte går. Det förekommer diskussioner kring att det inte är konstigt att hot och våld är vanligt förekommande inom socialtjänsten, eftersom det tas avgörande beslut och socialsekreterarna träffar de mest utsatta i samhället. I avsnittet "Hot och våld på jobbet" där Maria Bauer, beteendevetare, intervjuas, lyfts följande:

Däremot och nu kommer det provokativa här så är det också så att vi har i vår kulturkontext lite svårt med aggression, så helt normal och förväntad aggression att man är besviken eller förbannad inte håller med, att man är högljudd, bullrig, lite utmanande, som man får vara när man ska bli föremål för en utredning som man inte själv har valt. Det är ju förväntade och normala reaktioner där vi inte direkt ska tolka

de som hot utan förstå också vår myndighetsroll och vår stora ingripande åtgärd i människors liv. Så ibland tycker jag också att man har för låg tolerans för helt normala och förväntade beteende där man behöver träna lite mer på att möta arga människor och besvikna människor och rädda människor och stressade människor och utsatta människor. Det är också en bild jag har. *(Maria Bauer, Hot och våld på jobbet, 30:29)*

I poddavsnittet “Hur skapar vi tryggare arbetsplatser?”, där Daniel Hjalmarsson som företrädare Akademikerförbundet SSR intervjuas, påpekar till synes tvärtemot att arbetsgivaren ska arbeta för att kunna garantera en arbetsmiljö fri från hot och våld.

Det är egentligen ingen förhandlingssituation du tycker si och jag tycker så. Ett arbetslivs fritt från hot och våld, en god arbetsmiljö, det är ett skallkrav. Det ska arbetsgivaren arbeta för. *(Daniel Hjalmarsson, Hur skapar vi tryggare arbetsplatser?, 04:18)*

Synen på hot och våld och vad som ska tålas skiljer sig därmed åt i vad som förmedlas i podcastsen. Frågan om hot och våld rymmer därmed inte ett tydligt konsensus. Den otydlighet som tidigare påtalats kring socialsekreterares arbetsuppgifter återspeglas därför också i frågor om hot och våld. Med återkoppling i Hirschmans teori om strategin *voice*, kan meningsskiljaktigheterna tänkas påverka socialsekreterares möjlighet att *voica*, d.v.s. protestera och uttrycka sitt missnöje gentemot det våld och de hot de utsätts för. Då det råder meningsskiljaktigheter i vad som ska tålas, blir det svårt för socialsekreterarna själva att veta vad som är “rätt” och “fel”. Det kan tänkas svårt att protestera mot något som inte uppfattas som “fel”. Att det råder oklarheter om vad som klassas som hot och våld och hur mycket socialsekreterare bör tåla, samt att det kan orsaka förvirring i arbetet, lyfts även av Arbetsmiljöverket (2018). Vidare kan detta också tänkas bidra till att socialsekreterare skuldbelägger sig själva i situationer som uppstår, snarare än att lyfta liknande frågor för reflektion i arbetsgruppen. En intressant aspekt i dessa meningsskiljaktigheter är att Daniel Hjalmarsson och Maria Bauer kan tänkas bevaka olika intressen. Daniel Hjalmarsson, som är en representant från Akademikerförbundet SSR, kan här antas ha ett större intresse i att bevaka arbetstagarens rättigheter än Maria Bauer. Därmed kan detta ses som en förklaring till att de har olika syn på och olika åsikter kring hot- och våldssituationer. Men oavsett vilka de är och vilka intressen de företräder, påvisar empirin en brist på konsensus i synen på hot och våld inom socialt arbete.

## 5.4 Obalans mellan krav och resurser

Ett tema som ständigt återkommer i poddavsnittet är att det uppges råda en obalans mellan de krav som ställs på socialsekreterare och tillgängliga resurser. Detta påtalas kunna sätta socialsekreterare i en obehaglig position med en ansträngd arbetsmiljö, som innebär stress. I poddavsnittet diskuteras att stressen bland annat kan leda till svårigheter att utföra och hinna med sitt arbete samt ohälsa bland socialsekreterare. Det lyfts också att sjukskrivningar ökat inom socialtjänsten och att det ofta sker i ett tidigt skede inom socionomyrket. Stressen beskrivs också öka i takt med den ökade arbetsbelastningen, vilket även beskrivs påverka klientarbetet.

Socialtjänsten har ju idag i vissa kommuner enormt mycket stress och enormt höga ärendehögar och allt det här, ja men de har enormt höga ärendehögar, och jag tror att den här stressen som finns i organisationen den är inte bra för det här bemötandet som krävs med de här klientgrupperna som vi talar om. (*Maria Bauer, Hot och våld på jobbet, 22:57*)

I citatet kopplas stress samman med risker för bristande klientbemötande. Vidare lyfts i empirin empati, värdegrund och en god människosyn fram som en viktig del i klientarbetet. I poddavsnittet påtalas att socialt arbete är ett arbete med människan i fokus, vilket således är viktigt att ständigt ha i åtanke. I poddavsnittet "Nyexaminerade socionomer" diskuteras följande kring klientarbetet:

Var ödmjuka inför det yrke ni har. Kom ihåg den här empatin. Försök er sätta in i den andras situation. Jag har ju sett många som, av mina kursare och andra, som klev in ganska tidigt som socialsekreterare och tappade bort den delen. [...] Så att vara ödmjuk tänker jag att det är det jag mest vill ge. (*Caroline Bergh, Nyexaminerade socionomer, 14:56*)

I citatet ovan poängteras att empati och förmågan att känna med klienten är viktiga aspekter i klientarbetet. Max Webers teori om byråkratisk struktur förutsätter dock rationalitet och ett arbete fritt från känslor. Detta skapar en motsägelse i arbetet, där den byråkratiska strukturen å ena sidan förutsätter ett arbete utan känslor och där det, som i citatet ovan, å andra sidan poängteras att inte glömma bort att ha empati och känna för sin klient. Detta kan tänkas skapa en förvirring för socialsekreteraren i frågan hur denne ska förhålla sig i relation till de personer som denne möter. Ett arbete fritt från känslor kan också tänkas försvåra att fatta det bästa

beslutet för klienten (Linde & Svensson 2013:11). Den byråkratiska strukturen skapar därför motsägelsefulla förutsättningar i det sociala arbetet, som socialsekreterare ständigt tvingas att hantera. Det kan tyckas motsägelsefullt att fatta livsavgörande och viktiga beslut som ska utgå från vad som är det bästa för klienten, utan att känslor är inblandade. Detta kan tänkas bidra till en ansträngd arbetsmiljö för socialsekreteraren och innebära otydlighet i hur arbetet ska utföras samt vad som ska prioriteras; klientens bästa eller rationalitet? Den ökade arbetsbelastningen, och den ökade delen administrativa uppgifter som tagit en större plats i socialt arbete kräver också mer tid och energi, vilket således innebär att mindre tid och energi finns över till klientarbetet.

Det beskrivs även att socialtjänsten har problem med hög personalomsättning samt svårigheter med att rekrytera personal och chefer. I poddavsnittet "Mot bättre arbetsmiljö i socialtjänsten?" beskrivs situationen på följande sätt:

Dels har vi ju sett att det är en väldigt ansträngd arbetsmiljö ute på socialkontoren. Det är stora problem med hög personalomsättning men också med en hög sjukfrånvaro. Och det finns en stor konflikt mellan målen som är satta för socialtjänsten, mellan de arbetsuppgifter som man ska göra och de resurser som finns till förfogande för socialsekreterarna och det skapar en otydlighet i arbetet och även i de prioriteringar som man måste göra. (Eva Karsten, *Mot bättre arbetsmiljö i socialtjänsten?*, 04:27)

Den otydlighet som tidigare har lyfts fram som central inom socialt arbete, beskrivs i citatet också bidra till den höga personalomsättningen som präglar socialtjänsten och att Hirschmans (1970) teori om *exit* blir en framträdande strategi bland socialsekreterare. Att tiden inte räcker till, motsägelsefulla krav och således känslan av misslyckande i arbetet, kan ses som förklaringar till det missnöje som gör att socialsekreterare väljer att lämna och således som förklaring till den höga personalomsättningen. Den höga personalomsättningen kan också förklaras genom det som Hirschman (1970) påpekar i sin teori; att om möjligheten till att *voica*, bilda opinion och protestera begränsas, vilket påtalats tidigare, kan det också förklara att strategin *exit* används mer frekvent och därmed att socialsekreterare slutar istället för att försöka skapa förändring.

## 5.5 Gruppen och Ledarskap

Som det beskrivs i tidigare forskning har gruppen en stor betydelse för medarbetarnas motivation på en arbetsplats, då det är gruppen som bland annat skapar normer och regler för samarbete (Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014:103). Ett genomgående tema som lyfts fram i empirin är vikten av en fungerande arbetsgrupp. En viktig faktor som tas upp i empirin för att kunna skapa en trygg arbetsgrupp, är att låta medarbetarna vara delaktiga i problem och förändringar som rör verksamheten. Detta beskrivs öka motivationen hos medarbetarna och skapa en positiv miljö i arbetsgruppen. Det poängteras att ett bra organisationsklimat och socialt klimat leder till en bra arbetsmiljö, där personer vill stanna kvar på sin arbetsplats. I avsnittet ”Har socialsekreterares arbetsmiljö blivit bättre?” lyfts två faktorer till varför socialsekreterare väljer att stanna kvar på en arbetsplats, utifrån resultat från en studie kring socialsekreterares arbetsmiljö:

Då var det två teman som var centrala i alla intervjuer faktiskt nästan. Och då var det framför allt arbetsgruppen. Man pratade om att man var ett team och man höll ihop och man stöttade varandra. Det var inte två som alltid jobbade tillsammans utan man var verkligen ett team. Och det andra var att man var nöjd med sin arbetsledning, den närmaste arbetsledaren. (*Pia Tham, Har socialsekreterares arbetsmiljö blivit bättre?, 13.35*)

Citatet poängterar vikten av en fungerande arbetsgrupp samt en bra ledare. Ett sätt att teoretiskt förstå vikten av den samhörighet som beskrivs är genom FIRO-modellen, som beskriver hur en grupp genomgår tre faser i sin utveckling för att kunna fungera bättre och effektivare (Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014:114). Den tredje fasen är *samhörighetsfasen*. Grupper som befinner sig i tredje fasen använder energi till att lösa problem effektivt genom dialog och reflektion samt känner en trygghet tillsammans (ibid.). I avsnittet ”Hur skapar man stabilitet på arbetsplatsen?” lyfter Kristina Eriksson upp att en möjlig lösning för att skapa en stabil arbetsgrupp är en feedbackkultur, där kollegor på en regelbunden bas reflekterar om olika situationer med sin arbetsgrupp. Genom att reflektera fortlöpande skapas ett öppet klimat, där medarbetarna kan känna en trygghet att berätta om möten med klienter som har varit tuffa eller krävande. En feedbackkultur ger möjligheten att skapa en trygg grupp som lär sig att använda kommunikation som ett verktyg i vardagen. Problematiken i socialtjänsten är att det råder en stor stress och tidspress för socialsekreterare (Akademikerförbundet SSR 2015). Detta kan innebära svårigheter att få tiden att räcka till för att upprätthålla en feedbackkultur, då det redan

råder en tidsbrist. Ytterligare en faktor att väga in är att varje gång en grupp hamnar i tredje fasen i FIRO- modellen och om någon väljer att lämna gruppen, bryts den balans som skapats vilket leder till att gruppen hamnar på ruta ett igen (Ehrenström & Persson 2020). Med återkopplint till den höga personalomsättningen inom socialtjänsten kan det tänkas, utifrån FIRO-modellen, ohållbart och nästintill omöjligt att skapa en harmonisk och fungerande grupp när personal byts ut gång på gång eftersom gruppen då får börja om i sin process.

Ytterligare ett genomgående tema som uppmärksammas i podcastsen är vikten av ett fungerande ledarskap. Det lyfts att ett bra stöd från närmaste chef skapar en trygghet och bidrar till mer stabilitet på arbetsplatser. Den tidigare forskningen lyfter också fram att stöd från ledare och arbetsgruppen är viktiga faktorer för att medarbetaren ska kunna hantera arbetsbelastningen i socialtjänsten (Socialstyrelsen 2018:47). I empirin lyfts det att medarbetare stannar kvar på arbetsplatser där det finns en bra och närvarande chef:

Och problemen är många, det är också så att vi många gånger har sett att det brister i stödet från närmaste chef. [...] som man vet från all forskning att har man ett bra stöd från närmaste chef så skapar man en trygghet i arbetsgrupperna och det bidrar oftast också till att man har en mer stabilitet, att det inte är så hög personalomsättning. Men i och med att också socialcheferna slutar så skapar det också en obalans i liksom hela arbetsplatsen i sig. (Eva Karsten, *Mot bättre arbetsmiljö i socialtjänsten?*, 07.23)

Även i FIRO-modellen poängteras vikten av en ledare som är närvarande och inlyssnande (Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014:114). Följderna av att inte ha ett fungerande ledarskap på en arbetsplats blir att arbetsgruppen stannar i fas två som kantas av makt-, kontroll- och ledarskapskonflikter (ibid.). En ledare framstår alltså, både i empirin och i teorin, som en viktig aktör för möjligheten att utveckla gruppens professionella och sociala kompetens. Det som däremot blir tänkvärt är om ett fungerande ledarskap, öppet arbetsklimat, en stabil arbetsgrupp och ett bra kollegialt samarbete är tillräckligt för att skapa en fungerande arbetsmiljö för socionomer inom socialtjänsten? Gång på gång beskrivs i empirin att resurser inte räcker till och att kraven är för höga och otydliga. Det uppmärksammas ständigt att lösningen på den sämre arbetsmiljön på socialtjänsten är bra chefer, ett öppet arbetsklimat och bra kollegialt samarbete. Frågan är om det verkligen är den enda och rätta lösningen. Eva Karsten uttrycker sig på följande sätt om socialtjänstens arbetsmiljö: "Det brister i stöd generellt liksom i hela organisationen just för att problemet har blivit så stort med resurserna för socialtjänsten" (Eva

*Karsten, Mot bättre arbetsmiljö i socialtjänsten?, 08:11*). Om det som sägs i citatet analyseras utifrån FIRO-modellen, skapas därmed en paradox. FIRO-modellen innebär att så länge samarbete och ett bra ledarskap fungerar, kan en arbetsgrupp arbeta på ett effektivt sätt och upprätthålla en god arbetsmiljö. Dock kantas socialtjänsten av otydliga arbetsuppgifter, otydliga rutiner och en obalans mellan krav och resurser där det i poddavsnittet också beskrivs krävas lösningar från högre instanser.

[...] Så det är egentligen en organisatorisk fråga, och en kanske rent av en politisk fråga, att skapa drägligare arbetsplatser och mindre tryck på socialarbetaren så vi har tid när vi har komplexa situationer med samsjuklighet och utmanande klienter. (*Maria Bauer, Hot och våld på jobbet, 23:21*)

De utmaningar kring arbetsmiljön som återkommande beskrivs inom socialtjänsten, i tidigare forskning såväl som i empirin, beskrivs här snarare behövas hanteras på en politisk nivå. Vidare i poddavsnittet "Mot bättre arbetsmiljö i socialtjänsten?" framkommer följande:

När vi har den dialogen, där vi blandar i politiken i de mötena som vi har, då så ser vi också att politikerna också inte är medvetna om vad det är som ligger bakom de ansträngningar och de arbeten som görs inom socialtjänsten sett, utifrån de mål som är satta inom politiken. De behövs mer återföring, mer kommunikation till politikerna, för de ska bli mer varse; vad är det för mål vi sätter, vad är det för resurser vi satsar på detta, hur mycket resurser behöver vi egentligen satsa på för personalen, för att kunna nå upp till de här målen? (*Eva Karsten, Mot bättre arbetsmiljö i socialtjänsten?, 15.50*)

I citatet beskrivs problemen vara större än det sätt som det sociala arbetet organiseras på. Att en fungerande grupp och ett gott ledarskap ska vara den framträdande och enda lösningen på dessa problem, kan därmed framstå som tveksamt. Paradoxen i det sätt socialt arbete huvudsakligen är organiserat på, vilket omfattar motsägelser mellan rationalitet och effektivitet samt möjligheten till det bästa för den enskilda individen, skapar också utmaningar för att upprätthålla och skapa ett gott ledarskap. Då effektiviteten i citatet ovan kopplas till politisk resursfördelning, problematiseras arbetsmiljöfrågor här också som en politisk fråga. Det påtalas även återkommande i empirin att det måste finnas rätt förutsättningar för att kunna arbeta framgångsrikt, för att skapa och upprätthålla rutiner samt att det måste finnas tillräckligt med resurser. Så länge det råder en brist på resurser, kan vi förstå att det som sägs i termer av



att ett framgångsrikt arbete i princip inte kan utföras. Vi menar att allt det vi lyft i analysen, i slutändan pekar mot detta; en resursbrist. Bristande resurser är något som återkommande lyfts fram i empirin. Detta borde innebära att skapandet av en bättre arbetsmiljö, där förutsättningar för ett gott ledarskap och en arbetsmiljö som präglas av rum för reflektioner och öppenhet finns, kräver förändring på en högre nivå. Då kommunikation gentemot politiker och beslutsfattare vidare lyfts fram som centralt för att kunna skapa strukturella förändringar, synliggörs ytterligare paradoxer för förändring, eftersom tystnadskultur och lojalitet (Hirschman 1970) parallellt i podcastsen framträder som en starkt rådande kultur inom socialt arbete.

## 6. Avslutande diskussion

Syftet med vår studie var att undersöka hur arbetsmiljön för socionomer, inom socialtjänsten, beskrivs utifrån podcasts. Detta har vi gjort genom att undersöka våra frågeställningar om hur arbetsmiljön beskrivs, vilka orsaker och lösningar på arbetsmiljöproblemen som lyfts fram samt hur vi kan förstå de orsaker som beskrivs. I följande avsnitt kommer en sammanfattning av studiens resultat samt en slutdiskussion där vi avslutar med våra egna tankar kring arbetet.

Arbetsmiljön för socionomer inom socialtjänsten beskrivs både i rådande kunskapsläge och i vår empiri som hårt belastad, präglad av stress och obalans mellan krav och resurser. Detta beskrivs orsaka stressiga arbetsförhållanden, hög personalomsättning och ohälsa bland socialarbetare. Resursbrist, hög arbetsbelastning i kombination med tidsbrist samt otydligt arbetsinnehåll lyfts fram som orsaker till arbetsmiljöproblemen. Vidare lyfts ett gott ledarskap och en bra gruppdynamik med ett öppet arbetsklimat fram som de främsta lösningar på problemen. Utifrån det resultat vi presenterar i denna studie, upplever vi att det finns en underbyggd problematik i det sociala arbetet och dess organisering som kan bidra till att det inte spelar någon roll hur saker och ting vrids och vänds på. Det saknas en enighet om viktiga frågor; hur mycket som ska tålas, vad som är okej och inte okej och det finns obalans i vad som förväntas av socialsekreterare, eftersom det i vissa fall förefaller omöjligt att göra det bästa för klienterna och samtidigt följa regelverk. Den byråkratiska idealmodellen kan teoretiskt hjälpa oss att förstå hur det sociala arbetets organisering begränsar möjligheten till att inkludera känslor i arbetet, då denna organisationsmodell betonar rationalitet, vilket kan tänkas försvåra klientarbetet och att göra det bästa för klienten. Det kan också tänkas att detta tar fokus och möjligheten från socionomer inom socialtjänsten att arbeta med kärnan i socialt arbete (klienterna) och anledningen till att de utbildade sig till socionomer, eftersom obalansen tar upp tiden och energin.

Vi uppfattar att vår analys bottnar i att den största problematiken är att det inte finns tillräckligt med resurser, och att så länge resursbristen är så påtaglig känns det i princip omöjligt för socionomer inom socialtjänsten att kunna utföra sitt arbete i den utsträckning som önskas. Således blir det också svårare att skapa en god arbetsmiljö för socialsekreterare. Problemen upplever vi som så pass omfattande att förändring i högre instanser är nödvändiga, och att det är en politisk fråga som behöver uppmärksammas. Den tystnadskultur som parallellt beskrivs i empirin gör det samtidigt svårt för kärnproblemet att uppmärksammas och ”ges röst”.

Problemen uppfattar vi därför både ligga utom verksamheten och inom verksamheten samt den enskilda socialsekreterarens ram. Det krävs mer politisk insikt för att politiker ska få en förståelse för det sociala arbetet och vad som krävs för att det ska kunna vara en fungerande och hållbar verksamhet. Om politikerna hade fått denna kunskap, hade således glappet mellan resurser och det förväntade arbetet möjligen kunnat balanseras. Samtidigt framträder tystnadskulturen i vår analys som ett resultat av rådande organisatoriska strukturer och resursbrister. Var det vore bäst att börja arbeta för förändring är därför inte en enkel fråga att svara på. Samtidigt tänker vi att förändring kan ske och initieras av olika aktörer på olika nivåer. Att våga sätta ord på de arbetsmiljöproblem som upplevs, att ”voica”, kan därför vara en viktig reflektion att bära med sig.

Slutligen kan vi konstatera att vårt uppsatsarbete har ökat vår medvetenhet kring de utmaningar som det sociala arbetet står inför. Dessa utgörs framför allt av resursbrist och organisatoriska dilemman. Vi har även blivit medvetna om vikten av att stärka det sociala arbetets position i samhället, då det visat sig att medias bild av socialt arbete spelar större roll än vi trott. Reflektioner som väckts hos oss är hur vi ska få socionomer att börja ”voica”, bilda opinion och protestera mot de arbetsmiljöproblem de utsätts för i större utsträckning, och således inse sitt värde för att kunna kontra den negativa bild som förmedlas i media. Som blivande yrkesverksamma socionomer tar vi med oss att det därav är av vikt att veta att det är en tuff arbetsmiljö som väntar, men kanske än viktigare att vara tydlig med sin personliga gräns, att inte acceptera dåliga arbetsförhållanden och således uttrycka sitt missnöje för att nå en förändring.

## 7. Referenslista

Akademikerförbundet SSR (2015) *Kartläggning socialsekreterare 2014*.

[<https://mb.cision.com/Public/58/9718273/97520f0cee5754f4.pdf>. Hämtat: 2020-11-09].

Akademikerförbundet SSR (2016) *Kartläggning socialsekreterare 2016*.

[[https://akademssr.se/sites/default/files/files/novus\\_socialsekr\\_2016\\_pdf.pdf](https://akademssr.se/sites/default/files/files/novus_socialsekr_2016_pdf.pdf). Hämtat: 2020-11-09].

Akademikerförbundet SSR (2020) *Socialtjänstpodden*.

[<https://akademssr.se/opinion/vara-podcasts/socialtjanstpodden>. Hämtat: 2020-11-05].

Andersson, Gunvor & Tommy Lundström (2004) Socialarbetare om massmedier. *Nordisk Socialt Arbeid* nr 1, vol. 24, sid. 2-18.

Arbetsmiljöverket (2011) *Hot och våld inom vård och omsorg*. Stockholm:

Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket (2016a) *Arbetsorsakade besvär 2016*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket (2016b) *Krav på bättre arbetsmiljö för socialsekreterare*.

[<https://www.av.se/press/krav-pa-battre-arbetsmiljo-for-socialsekreterare/>. Hämtat: 2020-11-10].

Arbetsmiljöverket (2018) *Projektrapport – Socialsekreterares arbetsmiljö*. Stockholm:

Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket (2020) *Om oss*.

[<https://www.av.se/om-oss/>. Hämtat: 2020-11-18].

Astvik, Wanja & Marika Melin (2013) *Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa? Arbetsmarknad & Arbetsliv*, årg 19, nr 4.

Barajas Eriksson, Katarina, Christina Forsberg & Yvonne Wengström (2013) *Systematiska litteraturstudier i utbildningsvetenskap*. Stockholm: Natur & Kultur.

Bauer, Maria & Marianne Kristiansson (2012) *Hot och våld på jobbet*. Lund: Studentlitteratur AB.

Brunnberg, Elinor (2001) Media och socialt arbete: En explorativ studie av medierapporteringen som påverkansfaktor inom socialtjänsten i Sverige och England. *Nordicom Information*, Vol. 23, nr 2, s. 31-43. Örebro Universitet: Inst. för samhällsvetenskap.

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

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber AB.

Ehrnström, Mats & Ingemar Persson (2020) FIRO modellen - En teori om mänskliga relationer.

[<https://firomodellen.se/>. Hämtat: 2020-12-01].

Grell, Pär; Nader Ahmadi & Björn Blom (2013) Hur inverkar organisationsstrukturen på socialtjänstens klientarbete? – en sammanfattning av kunskapsläget. *Socialvetenskaplig tidskrift* nr. 3-4, sid. 222-240.

Hirschman, Albert O. (1970) *Exit, voice, and loyalty: responses to decline in firms, organizations, and states*. Cambridge, Mass. Harvard Univ. Press.

Internetstiftelsen (2019) *Svenskarna och internet 2019*. Stockholm: Internetstiftelsen.

Kalman Hildur & Veronica Lövgren (2019) *Etiska dilemman*. Stockholm: Författarna och Gleerups Utbildning AB.

Levin, Claes (2013) Socialt arbete som moralisk praktik. I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter – människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Liber AB: Stockholm

Lind, Rolf (2019) *Vidga vetandet*. Lund: Studentlitteratur AB.

Linde, Stig & Kerstin Svensson (2013) Bokens ärende. I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter – människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber AB.

Lindkvist, Lars, Jorgen F. Bakka & Egil Fivelsdal (2014) *Organisationsteori*. Stockholm: Liber AB.

Molander, Anders (2011) Efter eget skön: om beslutsfattande i professionellt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift* nr 4, sid. 320-335.

*Nationalencyklopedin* (2020a) socialarbetare.

[<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/socialarbetare>. Hämtat: 2020-12-13].

*Nationalencyklopedin* (2020b) socialsekreterare.

[<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/socialsekreterare>. Hämtat: 2020-11-20].

*Nationalencyklopedin* (2020c) socionom.

[<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/socionom>. Hämtat: 2020-11-22].

Sandström, Stefan (1996) *Våld och hot i människovårdande yrken. Teori och bemötande*. Stockholm: Liber AB.

Sandström, Stefan (2007) *Hot och våld i vård, omsorg och socialt arbete*. Stockholm: Gothia Förlag AB.

Socialstyrelsen (2018) *Betydelsen av socialtjänstens organisering och ärendebelastning för kvaliteten i verksamheten – En kunskapssammanställning*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socionompodden (2020) *Om oss*.

[<https://socionompodden.se/om-oss/>. Hämtat: 2020-11-05]

Welander, Jonas, Wanja Astvik & Jonny Hellgren (2017) Stressrelaterad ohälsa och arbetstrivsel hos medarbetarna och cheferna i socialtjänsten. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*; 23 (2): 08-26.

Wikman, Sofia (2016) Varför ökar det arbetsrelaterade våldet? *Arbetsmarknad & Arbetsliv* (2) 49-66.