



# “Det är ju ett faktum att arbetsbelastningen är galen liksom!”

*- En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön*

**Författare:** Julia Carnebrant

**Kandidatuppsats:** SOCK08, 15 hp

Höstterminen 2021

Handledare: Marie Sépulchre

## Förord

Jag vill inleda med att tacka alla de socionomer som velat dela med sig av sina upplevelser till mig, och på så vis också banat väg för denna uppsats. Följaktligen vill jag tacka min handledare Marie Sépulchre för engagemanget, de inspirerande och uppmuntrande handledningstillfällena samt den stöttning jag fått under processen för denna uppsats.

V agen hit har inte varit utan hinder och ironin i att skriva om psykosocial arbetsmiljö och stress, har varit påtaglig i och med den ensamhet och stress som Covid-19-pandemin bidragit med under min studietid. Därför är jag också stolt över, och vill tacka mig själv, som har lyckats ta mig förbi detta kapitel i livet, och slutfört vad jag påbörjat.

*Julia Carnebrant*

# Abstrakt

**Författare:** Julia Carnebrant

**Titel:** “Det är ju ett faktum att arbetsbelastningen är galen liksom!” - *En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön*

**Kandidatuppsats:** SOCK08, 15 hp

**Handledare:** Marie Sépulchre

**Sociologiska Institutionen,** höstterminen 2021

På senaste tiden har allt mer medial uppmärksamhet riktats mot den problematiska arbetsmiljön i flera delar av välfärden, inte minst för socialsekreterarna. Det talas om för hög arbetsbelastning och personalomsättning, och för låg personalstyrka och lön. Den psykiska ohälsan vid socialtjänsten är bland de högsta rapporterade i Sverige. Syftet med denna kvalitativa studie var därför att undersöka hur nyligen examinerade socionomer upplever sin psykosociala arbetsmiljö vid socialtjänsten, samt hur de anser att denna skulle kunna förbättras. Resultatet stämmer i hög grad överens med den mediala bilden; den psykosociala arbetsmiljön innefattar en tydligt märkbar problematik. Särskilt intressant var dock att alla, trots detta, var positivt inställda till sin närmaste chef och ledning. Socionomernas uppfattning var enhetlig i att problemen ligger högre upp i organisationen än så. Ett annat intressant resultat var att brister i samverkan mellan olika instanser, på grund av den högspecialiserade arbetsdelningen, ofta upplevs stå i vägen för arbetet med att hjälpa klienter. Detta sattes sedan i relation till teorierna KASAM, Byråkrati & Gräsrotsbyråkrati och tidigare forskning.

**Nyckelord:** Socionom, Socialtjänsten, Psykosocial arbetsmiljö, Stress, KASAM, Byråkrati

# Innehållsförteckning

1. Inledning	<b>1</b>
1.1 Syfte och frågeställning	2
2. Bakgrund	<b>3</b>
2.1 Centrala Begrepp	3
2.1.1 Psykosocial arbetsmiljö	3
2.1.2 Stress	3
2.3 Psykisk ohälsa inom socialtjänsten	3
2.5 Förkortad arbetstid för socialsekreterare	4
3. Teoretisk utgångspunkt	<b>4</b>
3.1 Salutogenes & KASAM	5
3.2 Webers idealtypiska byråkrati	6
3.3 Lipsky om gräsrotsbyråkrati	7
4. Tidigare forskning	<b>8</b>
4.1 Personalens värde	8
4.2 Tidsbrist och stress	9
4.3 Socialarbetares protester via sociala medier	9
4.4 Vikten av emotionellt stöd på arbetsplatsen	10
5. Metod	<b>10</b>
5.1 Urval	10
5.1.1 Översiktstabell intervjuade personer	11
5.2 Utförande	11
5.3 Analysmetod	14
5.4 Etik	14
6. Resultat & Analys	<b>15</b>
6.1 De positiva upplevelserna av den psykosociala arbetsmiljön	15
6.2 De negativa upplevelserna av den psykosociala arbetsmiljön	17
6.3 Hur socialtjänsten kan skapa en bättre psykosocial arbetsmiljö	20
7. Slutsats	<b>22</b>

Referenslista	24
Bilaga 1: "Intervjuguide - nuvarande anställda"	28
Bilaga 2. "Intervjuguide - tidigare anställda"	29

# 1. Inledning

I Sverige kan vi, till skillnad från många andra länder i världen, skatta oss lyckliga över den välfärd som vi har tillgänglig. Det många tänker på när de hör “den svenska välfärden” är den socialdemokratiskt uppbyggda, skattefinansierade, offentliga vård och omsorg som vi har tillgång till. Den som ska finnas tillgänglig för alla, oavsett kön, könsöverskridande identitet, etnicitet, religionstillhörighet, funktionsnedsättning, ålder eller ekonomisk klass (1 kap. §1 SFS 2008:567; Esping-Andersen, 1990 27-29). Lapidus (2015) menar dock på att denna bild vi har av välfärdsregimen i Sverige är utdaterad. Det ser inte ut så längre sedan staten allt mer börjat finansiera den privata marknaden (Ibid., 49).

På senaste tiden har allt fler rapporter kommit ut i media om problematik i arbetsmiljön för människor som jobbar inom just denna välfärd. Vi får höra hur förlossningsvårdens fyra chefer på Södersjukhuset i Stockholm (SÖS) avsägar sig sina uppdrag (Göransson 2021). På ytterligare ett Stockholmssjukhus, Danderyds, bestämmer sig 40 barnmorskor för att lämna in sin uppsägningsansökan. Arbetet “har blivit för tungt” säger en av de erfarna barnmorskorna som sagt upp sig (Ringqvist 2021). Samtidigt uttrycker VD:n för SÖS att “Förlossningsvården fungerar väldigt väl” (Steiner 2021).

I en annan ände av välfärden rapporteras om att var tredje polis aktivt letar efter andra arbeten. Polisförbundet, som beställde undersökningen, meddelar att det inte kommer som någon chock (Svärd, 2021). Detta är dock bara sådant som rapporterats om nu, de senaste månaderna.

Ett tredje exempel på verksamhet inom välfärden med problematisk arbetsmiljö är socialtjänsten. Sedan flera år tillbaka har det signalerats om socionomers tuffa psykosociala arbetsmiljö. Särskilt för de som arbetar kommunalt inom socialtjänsten; socialsekreterarna (Axelsson 2019). “*Jag tillhör de som vaknat mitt i natten med hjärklappning*”, säger en socialsekreterare i intervju om deras arbetssituation (Eriksson 2018), . Den problematiska arbetsmiljön leder till anmärkningsvärt hög personalomsättning vilket i sin tur leder till höga kostnader för rekrytering och på så vis en ännu mer problematisk arbetsmiljö för de som blir kvar (Furuberg 2019). Arbetsmiljöverket skriver i sin rapport från 2018 att arbetsmiljön medför “stora risker” för socialsekreterarna. I samma rapport flaggades för att hälsofrämjande

åtgärder behöver vidtas: För att minska på den risken det medför att vara socialsekreterare, men även för att socialtjänsten i framtiden ska kunna komma att betraktas som en attraktiv arbetsplats. Denna rapport släpptes för 3 år sedan.

Vad har hänt sedan dess? Det är här fokus hamnar i denna uppsats. För om inte bland det mest fundamentala i vår svenska samhällsuppbyggnad fungerar; det trygghetsnät som socialtjänsten utgör. Hur ska då det svenska samhället kunna fungera alls? Denna uppsats inriktas på att få fram socionomers upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön på medelstora svenska socialkontor samt undersöka hur denna skulle kunna tänkas förbättras.

## 1.1 Syfte och frågeställning

Syftet med denna uppsats är att undersöka nyligen examinerade socionomers upplevelse av deras psykosociala arbetsmiljö vid socialtjänsten, samt hur de anser att denna skulle kunna förbättras.

Frågeställningar:

- Hur upplever socialsekreterare i medelstora svenska kommuner sin psykosociala arbetsmiljö?
- Hur anser socialsekreterare att socialtjänstens psykosociala arbetsmiljö skulle kunna förbättras för att göra socialtjänsten till en mer attraktiv arbetsplats?

För att besvara dessa frågeställningar har kvalitativa intervjuer genomförts med socionomer som är, eller nyligen har varit, verksamma som socialsekreterare vid socialtjänsten i olika medelstora svenska kommuner. Med nyligen examinerade socionomer menas sådana som tagit examen inom de senaste 5 åren. Denna avgränsning har gjorts för att kunna få en tydligare bild av nuläget i arbetsmiljön, utan att betydligt äldre upplevelser eventuellt färgar deras svar.

## 2. Bakgrund

I detta kapitel definieras och operationaliseras centrala begrepp för att göra analysen mer lättförståelig och tydlig så att det inte ska finnas något utrymme för missuppfattningar (Becker 2008, 136). Begreppen som behandlas här är psykosocial arbetsmiljö och stress, medan övriga centrala begrepp redogörs för under avsnittet för teoretisk utgångspunkt. Detta följs sedan av ett par relevanta nyhetsartiklar som redogör för delar av medias bild av socionomers psykosociala arbetsmiljö.

### 2.1 Centrala Begrepp

#### 2.1.1 Psykosocial arbetsmiljö

Den definition av psykosocial arbetsmiljö som kommer ligga som grund vid användningen av begreppet i uppsatsen är hämtad från Arbetsgivarverkets (u.å) hemsida. Där beskrivs det som “förhållandet mellan den sociala arbetsmiljön och individen”. Termen inbegriper relationer med kollegor, hur givande och betydelsefullt vi upplever det arbete som vi gör, vilken möjlighet vi har att påverka vår arbetssituation och om det finns potential för att utvecklas personligen. Något som ofta är starkt förknippat med en dysfunktionell psykosocial arbetsmiljö är stress.

#### 2.1.2 Stress

Stress beskrivs som en belastning på en person som följer av ouppnåeliga kravställningar och förväntningar som finns. Det är något som är väldigt individuellt förknippat och har ofta att göra med flera faktorer. Stress i sig behöver inte vara synonymt med ohälsa, akut, övergående stress är vi människor anpassade för att klara av. Det kan dock vara skadligt att exponeras för stress under längre perioder. Kronisk stress kan leda till försämrat mående både fysiskt och psykiskt (Arbetsgivarverket, u.å.).

### 2.3 Psykisk ohälsa inom socialtjänsten

År 2018 var socialsekreterare ett av de tio mest kvinnodominerade yrkena i Sverige (SCB 2020, 76). Saco visar i sin rapport att universitetsutbildade kvinnor på arbetsmarknaden lider



av allt mer psykisk och stressrelaterad ohälsa som leder till sjukskrivning. Att socialsekreterarna hamnar i toppen bland de mest utsatta är därför inte särskilt förvånande (Andrén 2021, 12). Största boven i dramat antas vara för mycket arbete i förhållande till tid för återhämtning (Andrén 2021, 9).

I en annan rapport från Saco rapporteras om att få erfarna socionomer, som vill och kan arbeta inom offentlig förvaltning. På senare år har de därmed haft stora svårigheter med personalomsättning och rekrytering av tillräckligt kompetent personal (Palmqvist 2021).

## 2.5 Förkortad arbetstid för socialsekreterare

På flera håll i landet har kommuner börjat införa kortare arbetsdagar för socialsekreterare i syfte att bli en mer attraktiv arbetsplats. I Vingåker rapporterar socialnämndens ordförande att införandet av 35 timmars arbetsveckor istället för 40 och har under en testperiod fungerat utmärkt att de infört det permanent (Letser 2019). Fördelaktiga följder som nämns är mindre vakanser och lättare att rekrytera ny personal samtidigt som man anser att arbetet håller samma kvalitet som tidigare (Ibid.).

I Enköping testades istället arbetsveckor på 30 timmar, och även där syntes många fördelar, såsom att personalen upplevde bättre förhållande mellan fritid och arbete. De fick dock även erfara nackdelar som fick dem att, till skillnad från i Vingåker, inte välja att införa detta permanent. Anställda blev stressade och kände att de inte hann med allt arbete som behövde göras, vilket också ledde till övertidsarbete. De gick då tillbaka till att i grunden ha 40-timmars-veckor men införde en möjlighet för de som ville att flexa ner till 35 timmar (Ibid.).

## 3. Teoretisk utgångspunkt

I detta kapitel återges den teori som används för analysen av insamlad data. Inledningsvis sammanfattas Salutogenes och KASAM som används som tankemodell för att analysera hur socialsekreterarna beskriver hälsan i sin nuvarande psykosociala arbetsmiljö och hur denna kan förbättras. Detta följs av Webers teori om den idealtypiska byråkrati och dess järnbur och Lipskys utvidgning av Byråkrati-teorin; Street-level Bureaucrats som används för att

analysera och förstå det som respondenterna antyder är grundstenen i deras psykosociala arbetsmiljö.

### 3.1 Salutogenes & KASAM

Den salutogena synen på hälsa har på senare tid blivit allt mer använd i organisationers arbete med att främja hälsan för sin personal. Med en *salutogen ansats* ser en hälsa som en steglös skala; där ena polen representerar sämsta möjliga hälsa och den andra bästa möjliga. Detta i kontrast till det medicinska dikotoma synsättet; människan är frisk eller sjuk (Lagrosen & Lagrosen 2021, 23). Det salutogena synsättet möjliggör för att kunna se till vilka saker som står i vägen för att komma närmare polen för fullständigt välmående och därmed i vilken riktning en bör titta för att åtgärda detta (Hanson 2018, 59). Salutogenes som teori kan användas genom Aaron Antonovskys teori "KASAM"; Känsla av sammanhang (Lagrosen & Lagrosen 2021, 100).

Hanson (2018, 89) redogör ingående för KASAM i sin bok "Salutogent Ledarskap" och hur det kan användas som tankemodell för att praktiskt arbeta mot en bättre hälsa inom organisationer. Modellen kan användas i förståelsen, förklarandet och skapandet av goda förutsättningar för att de anställda ska må bra likväl som göra bra ifrån sig (Hanson 2018, 98). Hanson (2018, 97) skriver om hur KASAMs tre dimensioner; meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet, kan användas som en mall över vad en bör titta på för att få personalen att vilja, kunna och orka utföra sitt arbete. När en anställd känner *meningsfullhet* i något ökar viljan att lyckas och därmed blir arbetet både mer lätthanterligt och begripligt. Därför är också detta den starkaste dimensionen enligt Hanson (2018, 143). De andra två dimensionerna är dock också viktiga för helheten i personalhälsan. Känslan av *begriplighet* bidrar med att en kan känna trygghet i sitt arbete och gör personalen mer delaktig. Detta eftersom det ger en känsla av kunnighet när vi förstår oss på vårt arbete. Slutligen är känslan av *hanterbarhet* något som gör att vi upplever vår lust och ork tillräcklig för arbetet.

Dessa tre dimensioner menar alltså Hanson (2018, 98) kan användas av ledare för att: "Tolka och förstå nuläget", "beskriva visionen, 'önskeläget'" och "planera och påverka till förändring" i en organisation (Hanson 2018, 98).

## 3.2 Webers idealtypiska byråkrati

I dagens organisationssociologi spelar den klassiska sociologen Max Weber en viktig roll i och med införandet av teorin om byråkrati (Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014, 29). Weber var intresserad av att förstå sig på sin sociala omvärld, inte minst gällande ekonomiska maktförhållanden. I jakten på denna förståelse konstruerade han en metod för att kunna analysera denna omvärld; den idealtypiska modellen (Parkin 2013, 19; Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014, 50). Denna modell går ut på att dela in olika sociala företeelser i övergripande kategorier som syftar till att fånga kärnan av sammanhanget, och kategorierna kallade han för just idealtyper (Parkin 2013, 28; Collins 1994, 86). Den idealtypiska modellen för byråkrati är den som är mest relevant i denna uppsats i och med att Socialtjänsten, liksom de flesta offentliga verksamheter, är byråkratiskt uppbyggd (Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014, 29). Den byråkratiska modellen, som Weber framhåller som överlägset mer effektiv än andra typer av organisationsmodeller, delade han in i fyra delar:

*Arbetsdelning och specialisering*, dvs. att de olika positionerna för arbetet har tydliga ramar som fördelas efter olika typer av expertkompetens mellan olika befattningar (Lindkvist, Bakka & Fivelsdal 2014, 50-51).

*Hierarkisk struktur* handlar om en stark ordning för hur styrandet inom en organisation är uppbyggt. Denna struktur brukar beskrivas som en pyramid där högst överordnade är i toppen och lägst underordnade i botten. De med högre auktoritär position kontrollerar de med lägre sådan (Ibid.).

*Generella regler* handlar om att administreringen av organisationen bygger på förutbestämda regler. Inom den offentliga sektorn baseras dessa regler ofta på lagstiftning (Ibid.).

*Karriärsystem* innebär slutligen att den byråkratiska organisationen är kompetensbaserad. Både i fråga om nyanställningar och befordran baseras valen på vem som är mest kvalificerad och kompetent i förhållande till positionen (Ibid.).

Trots att Weber är övertygad om att byråkratiska system är mer effektiva än andra former är han kluven i sin inställning till dem och resonerar kring hur de inte är helt oproblematiska. Främst på grund av att han sett tendenser till att byråkratin utgör ett visst hot mot demokratin

i form av att den begränsar människors frihet och självständighet detta benämner han som byråkratins järnbur (Ibid., 52; Weber 1978, 85-86).

### 3.3 Lipsky om gräsrotsbyråkrati

I något mer modern sociologisk teori, från 1980-talet, myntade Michael Lipsky (2010) begreppet "Street-level bureaucracy", på svenska översätts det ofta till "gräsrotsbyråkrati" och för att få ett bättre språkflöde används hädanefter det svenska begreppet. Med gräsrotsbyråkrati syftar Lipsky (2010, 3) på den typ av organisationer inom välfärdsstaten vars anställda har; 1. ett stort handlingsutrymme och 2. en direkt kontakt med statens medborgare i sitt arbete. Detta handlingsutrymme ger dem, till skillnad från arbetstagare på liknande nivå i icke-gräsrotsbyråkratier, mer långtgående bestämmanderätt över distributionen av statliga medel. De har möjlighet att avgöra vilka sanktioner eller förmåner som en medborgare får, - även om de såklart till stor del också är styrda av olika regler och lagar (Ibid., 13). Exempel som Lipsky (2010, 3) nämner som gräsrotsbyråkrater är bland annat vårdpersonal, poliser och just socialarbetare.

Ett av de vanligaste problemen som gräsrotsbyråkrater står inför är diskrepansen mellan tid i och antal klienter per arbetare (Lipsky 2010, 29). Socialarbetare spenderar åtminstone 60 % på pappersarbete vilket ger klienterna och utredningarna mindre tid (Ibid., 30). När olika försök har genomförts i syfte att frigöra mer tid för klientkontakt i förhållande till dokumentationsarbete har det dock visat sig att det inte ger särskilt stor effekt på kvaliteten i interaktionen mellan socialarbetare och klient (Ibid., 31).

Oavsett hur man försökt underlätta för gräsrotsbyråkrater verkar de ha ett kronisk tillstånd av begränsade resurser. Lipsky menar att detta kommer an på att, ju mer tillgänglig hjälpen som gräsrotsbyråkratierna erbjuder är, desto fler personer vill tillgå denna hjälp. Ju bättre organisation, ju fler klienter och således också arbete och kostnader. Därför, menar han, fastnar ofta gräsrotsbyråkratier i att göra ett halvdant jobb för att enbart de folk som verkligen behöver hjälp ska uppsöka denna (Ibid., 38).

En annan karakteristika för en gräsrotsbyråkrati är att dess mål är tvetydiga på grund av att de arbetar för två målgrupper i konflikt till varandra; klient vs. organisation (Ibid., 41). De arbetar heller inte efter någon kundnöjdhet utan snarare efter samhällets nöjdhet som helhet

(Ibid., 81). Det breda handlingsutrymmet som en gräsrotsbyråkrat har kommer an på att det arbetet som de utför kan se så olika ut baserat på individen de hjälper och varje fall är unikt. Även individen som hjälper, själva gräsrotsbyråkraten, är unik och därför kan hända att två olika personer skulle bedöma samma fall på olika sätt. Arbetet för en gräsrotsbyråkrat är således väldigt subjektivt (Ibid., 59). För att kunna hantera detta arbete gör gräsrotsbyråkrater så gott de kan för att uppfylla sina tvetydiga mål. Viktigt är att det finns någon typ av rutin och förenkling av deras arbetsuppgifter och att de känner att de gör nytta (Ibid., 83, 105).

## 4. Tidigare forskning

I detta kapitel redogörs för ett axplock av relevant tidigare forskning kort sammanfattad utefter vad jag ansett varit mest relevant i förhållande till upplevelse av arbetet som socialsekreterare. Inledningsvis handlar det om det faktum att många socialsekreterare överväger att sluta och dess anledning. Detta följs av socialsekreterarnas upplevelse av stress och privat tid i relation till arbetstid. Sedan redogörs närmare för vilka frågor som uppfattats som mest aktuella i förhållande till arbetsmiljö enligt hur socialarbetare uttryckt sig på sociala medier. Avslutningsvis redovisas för vikten av emotionellt stöd i socialt arbete.

Samtida forskning är enhetlig i att den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterare i Sverige är bekymmersam och påverkar likväl individ som organisation negativt. Det finns mycket forskning att tillgå, främst baserat på kvantitativa metoder, som visar på denna problematik. Begränsande för dagens forskningsläge, utifrån vad jag kan se, är att man inte gör kopplingen mellan den bakomliggande politiken och socialsekreterares inställning till den psykosociala arbetsmiljön. Det blir därför intressant att undersöka varför arbetsmiljön brister och hur socialsekreterare reflekterar kring och tolkar bristernas beskaffenhet.

### 4.1 Personalens värde

I en kvantitativ studie med 300 svenska socialarbetare gjord av Pia Tham (2007) framkom att hela 48 procent funderade på att byta eller lämna sin tjänst. Det visade sig dock att detta inte berodde på krav, förväntningar eller begriplighet inför sitt arbete som socialsekreterare, utan snarare en känsla av att inte få tillräckligt med uppskattning för sitt arbete. Att organisationen

inte nog värnar om sina personalresurser, det vill säga; att socialtjänsten måste bli mer Human Resource-orienterade (Ibid.).

## 4.2 Tidsbrist och stress

Eva Olsson och Mona Sundh (2019) har forskat på socialarbetare i Sveriges upplevelse av arbetstid i förhållande till fritid. I sin artikel redogör de för att brist på tid är ett påtagligt hinder som upplevs av många socialarbetare. Till skillnad från Tham (2007), påstår de att stress i det sociala arbetet är en av de mest förekommande anledningarna till att folk väljer att sluta. I försök att hantera denna stress och samla sina krafter pratar de under arbetstid om mikropauser i form av att exempelvis ta ett mellanmål. På fritiden är vanliga stressåtgärder fysisk aktivitet och skogspromenader. De anställda upplever med andra ord att de individuellt behöver ta ansvar för den stress som kommer an på organisationens arbetsmiljö (Olsson & Sundh 2019).

## 4.3 Socialarbetares protester via sociala medier

I och med privatiseringarna inom välfärden har dokumentationsarbetet för socialarbetarna blivit tyngre på grund av större krav på att kunna granska det arbete som görs inom verksamheten. På grund av detta har rapporterna om problematiska arbetsvillkor blivit allt tätare (Scaramuzzino & Meeuwisse 2019, 5). Dessa problematiska arbetsvillkor får som följd att socialarbetarna har sämre förutsättningar för att utföra ett kvalitativt arbete, och större risk för arbetsrelaterad ohälsa. Något som i sin tur leder till en hög personalomsättning och svårigheter att anställa ny personal (Ibid.).

I Gabriella Scaramuzzino och Anna Meeuwisses (2019, 5,7) vetenskapliga artikel om socialarbetares protester via sociala medier visar att det finns en tystnadskultur inom socialtjänsten, och att de som har engagemang nog för att orka protestera ofta slutar i utmattnings. Det finns en styrka i kollektivet då det avlastar individen och det är detta som har lett till att nätverk i sociala medier har uppstått där socialarbetares arbetsförhållanden diskuteras. Det som dessa socialarbetare protesterar mot är bland annat den dåliga arbetsmiljön där de diskuterar "*problemet med kontorslandskap, underbemanning, hög arbetsbelastning, hög personalomsättning, stress, utbrändhet och låga löner*" (Ibid., 9). I

Malmö efter en protest med flertalet kravställningar på politiker, kom kommunen undan med enbart en lönehöjning på 1000 kr för socialsekreterare. Kraven däremot handlade om; bättre personaltäthet, möjlighet till att ta in vikarier vid ledighet och sjukdom, värna om kompetent personal, ha en lämplig introduktion för nyanställda, bättre lön, preventiva satsningar inom socialt arbete samt begäran om kompetensutveckling och handledning för alla socialarbetare (Ibid.). De stora problemen inom arbetsmiljön hamnade i skuggan av att de fått löneförhöjning och det överbelastande arbetet tycktes enbart bli värre (Ibid.).

#### 4.4 Vikten av emotionellt stöd på arbetsplatsen

I en studie av de Jonge et. al. (2008) undersöktes vikten av så kallade "jobb-resurser" på arbetsplatsen för de som arbetar inom hälso- och sjukvården. Jobb-resurser definieras de som "kognitivt-energigivande reservoarer". Dessa reservoarer fylls på av att exempelvis känna kontroll över sitt arbete eller att ha tillgång till socialt stöd. Anledningen till att de tittar på just hälso- och sjukvården är på grund av den stora del av deras arbete som går ut på interaktioner med patienter och klienter. Något som tvingar dem att ständigt arbeta med sina emotioner och uttryck (de Jonge 2008, 1461). Det är väl känt, skriver de, att denna typ av emotionsarbete bidrar till olika typer av stressreaktioner såsom utmattning och andra psykosomatiska symptom (Ibid.). Slutsatsen är att det är av stor vikt att dessa jobb-resurser står i paritet med det emotionella jobb som utförs. Detta bidrar nämligen till att det emotionella arbetet känns mindre stressigt och istället mer stimulerande samtidigt som det verkar öka hälsan hos de anställda (de Jonge et. al. 2008, 1460).

## 5. Metod

I detta kapitel presenteras studiens metodologiska ansats. Inledningsvis diskuteras urval, utförande och analysmetod. Sedan avslutas kapitlet med diskussion kring arbetets etiska ställningstaganden och begränsningar.

### 5.1 Urval

Valet av studieobjekt grundar sig i ett intresse för socionomers problematiska arbetsmiljö vid socialtjänsten. Något som uppkommit efter medias frekventa uppdatering angående denna

under de senaste åren. Kontakten med socialsekreterare underlättades genom en så kallad "grindvakt". Hen i och med sina kontakter koppla ihop mig med socionomer som både arbetar och har arbetat i en medelstor kommun i Sverige. Hen kunde även se till att koppla ihop mig med personer som tagit socionomexamen inte mer än 5 år tillbaka i tiden. Detta val gjordes, som tidigare nämnt, i syfte att få en tydligare bild av nuvarande arbetsmiljö, utan att äldre upplevelser eventuellt skulle kunna färga respondenternas svar.

Inledningsvis baserades urvalsramen; socialsekreterare vid socialkontor i en medelstor kommun, på ett bekvämlighetsurval tack vare tillgängligheten via grindvakten. Utifrån denna urvalsram användes sedan målmedvetet urval som urvalsstrategi. Arbetet avgränsades till personer som för närvarande är eller nyligen har varit anställda på socialtjänsten. Valet att även ta med nyligen anställda har att göra med att detta bidrar till en bättre variationsvidd i den insamlade datan vilket gav ett bredare perspektiv på socialtjänsten som arbetsplats (Becker 2008, 82). I övrigt arbetar, och arbetade, respondenterna med olika arbetsområden vid socialtjänsten, detta för att kunna få en mer allmän bild av yrkesrollen som socialsekreterare.

### 5.1.1 Översiktstabell intervjuade personer:

<b>Benämning</b>	<b>Tid vid socialtjänsten</b>	<b>Nuvarande anställd?</b>	<b>Arbetsområde</b>	<b>Annan erfarenhet som socionom?</b>
Respondent 1 [R1]	ca. 1 år	Nej	Vuxna	Ja
Respondent 2 [R2]	> 3 år	Ja	Vuxna	Nej
Respondent 3 [R3]	< 1 år	Nej	Ekonomiskt bistånd	Ja
Respondent 4 [R4]	ca. 1 år	Ja	Barn & Unga	Nej

## 5.2 Utförande

Att valet föll på att göra en kvalitativt inriktad studie har att göra med att det möjliggör för ett fokus på att försöka få fram en nyanserad bild av socialsekreterarnas upplevelser och mönster



gällande den psykosociala arbetsmiljön (Kvale och Brinkmann 2009, s. 45-46).

Begränsningar som brukar nämnas i samband med en kvalitativ metod är att datan inte är generaliserbar på samma sätt som med en kvantitativ sådan. Detta i och med att det handlar om få respondenter i relation till hela populationen. Därför bör också nämnas att några generella slutsatser inte kan dras utifrån detta utan vidare forskning.

Forskningsprocessen har varit inriktad på tolkning av olika psykosociala faktorer inom urvalsramen. Eftersom stor vikt lades på att genom samtal försöka förstå och beskriva människors inställning, känslor och tankar kring ett visst fenomen; den psykosociala arbetsmiljön, har studien utgått från ett induktivt angreppssätt med tendenser till fenomenologisk ansats (Bryman 2018, 54).

Forskningsmetoden bestod av semistrukturerade intervjuer. Valet föll på kvalitativa intervjuer på grund av att denna metod ger intervjupersonen möjlighet att dela med sig av sina upplevelser och erfarenheter, vilket går i linje med syftet (Rennstam och Wästerfors 2015, 40). Fokus under intervjuerna har, i och med den fenomenologiska ansatsen, legat på att hitta hur intervjupersonerna beskriver olika narrativ angående sin psykosociala arbetsmiljö. Detta för att tydligare kunna identifiera deras upplevelser då berättelser från något de upplevt tenderar att ge mer engagerade svar (Rennstam och Wästerfors 2015, 58). Att det blev just semistrukturerade intervjuer har att göra med att de har en tendens att ge mer djupgående information. Eftersom samtalet blir mer interaktivt har det gett mig som intervjuare möjlighet att ställa följdfrågor, såsom "Vad?" och "Hur?" för att få respondenterna att utveckla sina narrativ (Rennstam och Wästerfors 2015, 28). Det här var något som var eftersträvansvärt i förhållande till syftet; att förstå socialsekreterarnas upplevelser.

Något som är viktigt att vara medveten om vid genomförandet av kvalitativa intervjuer är att jag som intervjuare kan ha en viss effekt på hur respondenten väljer att svara. Dels hur jag ytligt uppfattas, något som jag försökt parera genom en så neutral klädsel och frisyr som möjligt (Bryman 2018, 267). Men också genom att jag är en person i övre 20-årsåldern. Detta tror jag dock är något som snarare hjälpt än stjälpt mig på grund av att mina informanter varit i ungefär samma ålder som mig. Något som kan ha lett till att de också haft lättare att relatera till mig, och därmed öppna upp sig.

Två intervjuguider utformades, en för nuvarande anställda (Bilaga 1), och en för tidigare anställda (Bilaga 2). Intervjuguiderna är uppbyggda som listor av generella teman som utformats utifrån tidigare litteratur inom ämnet samt testats på förhand genom provintervjuer (Rennstam och Wästerfors 2015, 30; 39). Dessa generella teman har berörts mer eller mindre vid varje intervju för att få en viss kontinuitet och bredd i datan. De två typerna av intervjuguider som använts är snarlika, men vissa frågor har anpassats för huruvida intervjun skulle hållas med nutida eller dåtida anställda. Totalt sett har fyra semistrukturerade intervjuer genomförts på ca. 1-1,5 h vardera. Dessa har varit fördelade på två nuvarande och två tidigare anställda vid Socialtjänsten i medelstora svenska kommuner.

Samtliga intervjuer har skett genom videosamtal istället för på plats utefter respondenternas egna önskemål. Detta dels till följd av rådande pandemi och undvikandet av smittspridning, men det har även varit tidseffektivt. Det var även det som möjliggjorde för att intervjua respondenter som inte befunnit sig i närheten av mig utan dyra kostnader eller tidskrävande resor (Bryman 2018, 593). Vidare har det underlättat återkoppling till respondenterna angående vissa otydligheter (Ibid., 590). En annan fördel var, när en av respondenterna fick plötsligt förhinder, att det var lätt att planera in en ny tid utan att behöva bestämma specifik plats (Ibid., 593).

Videosamtalen har hållits via "Zoom" vilket varit ett tacksamt program att använda då det gett goda förutsättningar för inspelning för att vidare kunna transkribera intervjuerna. Transkriberingen har underlättat genomförandet av en noggrann analys av vad som sagts (Bryman 2018, 577).

Eventuell nackdel som funnits med att använda sig av onlinebaserade intervjuer är att det fanns en risk för bristande internetuppkoppling vilket kunde ha försvårat intervjun. Detta har dock inte förekommit, utan alla intervjuer har genomförts utan sådana problem. Däremot kan en del smärre fördröjningar ha påverkat flödet i kommunikationen vid ett fåtal tillfällen på ett sätt som inte blivit vid en intervju på plats. Det skulle också potentiellt ha kunnat gjort att vissa signaler via kroppsspråk och dylikt, trots video, fallit bort i förhållande till om vi mötts i person. Fördelarna var dock övervägande i detta fall då det gav tillträde till intervjupersoner som annars inte kunnat delta.

Gällande sökandet efter tidigare forskning och teorier gjordes detta främst med hjälp av LUBsearch, LUBcat och Google Scholar. Även Mediearkivet har använts för att inledningsvis kunna återge hur socialsekreterarnas psykosociala arbetsmiljö diskuteras i media.

### 5.3 Analysmetod

Analysen har skett parallellt med förberedelsen och datainsamlingen, dels genom att föra en forskningsdagbok där tankar, idéer och intresseväckande källor sporadiskt och kravlöst antecknats. Detta för att senare kunna revideras och analyseras i förhållande till den data som framkommit. Tolkningen av det som sagts under intervjuerna har skett i en kombination av det som Kvale (refererad i Rennstam och Wästerfors 2015, 31) kallar för "*kritiskt sunt förnuft*", d.v.s. den allmänna kunskapen om något och "*självförståelse*", d.v.s. den intervjuades egen uppfattning av vad de menar med något särskilt.

Utifrån det transkriberade intervjumaterialet har sedan en tematisk analys genomförts för att lättare kunna tolka datan utifrån uppsatsens teoretiska ramar. Detta gestaltas genom viktigare citat och jämförs slutligen med tidigare forskning (Rennstam och Wästerfors 2015, 59)

### 5.4 Etik

I enlighet med forskningsetiska principer har alla deltagande respondenter i förväg blivit skriftligt informerade, samt gett samtycke, till inspelning av intervjuer via chatt. De har åter vid intervjuernas inledning blivit informerade om deras frivillighet och rätt att avbryta medverkan. Angående konfidentialitetskravet har alla även informerats om att det som sagts har bearbetats med så stor konfidentialitet som möjligt. Av stor vikt har varit att ingen ska kunna komma till skada genom att medverka, exempelvis genom att information delges vidare till vederbörande chef. Därför har heller inte ålder, kön eller mer exakta värden för anställningstid angivits i texten. Gällande nyttjande av intervjuerna har de också medvetandegjorts om att materialet enbart kommer användas i syfte för denna uppsats (Bryman 2018, 170-171).

## 6. Resultat & Analys

I detta kapitel presenteras datamaterialet i de tre teman som framkommit under den tematiska analysen. Under de första två rubrikerna här nedan besvaras den förstnämnda forskningsfrågan; '*Hur upplever socialsekreterarna i en medelstor svensk kommun sin psykosociala arbetsmiljö?*', indelat i positiva och negativa upplevelser. Under den tredje rubriken berörs sedan den andra forskningsfrågan; '*Hur anser socialsekreterare att socialtjänstens psykosociala arbetsmiljö skulle kunna förbättras för att göra socialtjänsten till en mer attraktiv arbetsplats?*'. Resultatet tolkas och sätts i relation till den teoretiska utgångspunkten och tidigare forskning.

### 6.1 De positiva upplevelserna av den psykosociala arbetsmiljön

Alla respondenter beskriver på ett eller annat sätt att det som driver dem är den *meningsfullhet* de känner för att hjälpa människor och faktiskt "*har ett samhällsnyttigt arbete*" som R1 uttrycker det. Kopplat till teorin om KASAM är detta något som pekar på att de upplever arbetet vid socialtjänsten som *meningsfullt*. Detta eftersom de har möjlighet att hjälpa människor i utsatta situationer och på så vis också stötta upp samhället.

När de sedan får frågan om de känner att de gör ett bra jobb svarar samtliga att de tycker det, men de är också tydliga med att det är i relation till de förutsättningar som finns. "*I vissa ärenden skulle ju säga att ja men här har jag varit en bra socialsekreterare. Och det är ju de ärenden som jag har behövt prioritera*" säger R2 och fortsätter "*De ärendena som jag prioriterar bort, där är jag ju långt ifrån den socialsekreterare jag önskar att jag var.*".

Sett ur ett salutogent perspektiv kan ses att det här finns tydligt förbättringspotential gällande meningsfullheten eftersom känslan av att göra ett bra arbete upplevs ha en betydande signifikans. "*Det är det som driver en på något vis...*" säger R2 och syftar på just känslan av att göra ett bra jobb.

Gällande personliga utvecklingsmöjligheter, i fråga om kunskap, uppfattar de flesta att dessa varit bra och skapat *meningsfullhet*. R1 beskriver bland annat hur hen, trots sin relativt korta tid hos socialtjänsten, hunnit gå flera utbildningar som hen menar är meriterande för en socionom. Även R2 berättar att både arbetsgruppen och ledningen jobbar för att de ska

utvecklas och att de får gå en del utbildningar. R4 berättar också om att de har årliga medarbetarsamtal med chefen där de planerar för personlig utveckling anpassat efter individ.

Slutligen, gällande *meningsfullheten*, bör nämnas att åtminstone en av fyra respondenter upplever sin lön som tillfredsställande. Det blir meningsfullt genom att hen får ut en nytta för sitt privatliv av det arbete hen utför.

Något som respondenterna upplever kopplat till KASAM-dimensionen *begriplighet* är att deras handlingsutrymme begränsas och att de därför aldrig behöver känna att deras beslut är helt deras eget (jfr. Lipsky 2010). Även om de ibland kan påverkas av att ta tuffa beslut, exempelvis tvångsåtgärder, uppfattas det ändå som *begripligt* genom att de agerar som en förlängd arm av organisationen. "*Som socionom har man ju sig själv som verktyg kan man säga*" säger R3. Hen berättar om hur klienter ibland kan uttrycka både tacksamhet och ilska gentemot socialsekreteraren, men att det ändå aldrig egentligen är dem de vare sig tackar eller är arga på. Eftersom de har lagar och riktlinjer att gå efter, precis i enlighet med hur idealbyråkratin bör fungera enligt Weber.

En positiv aspekt som uppfattats som särskilt intressant är hur samtliga lyfter hur de har ett stort emotionellt stöd, från likväl kollegor som närmaste chefer. Detta kan kopplas till den sista KASAM-dimensionen *hanterbarhet*. De beskriver hur detta emotionella stöd är av stor vikt för deras välbefinnande på arbetsplatsen. Något som går i linje med det som tidigare forskning visat på om hur viktigt det är med emotionellt stöd i sitt arbete (de Jonge et. al. 2008). "*Jag upplevde att jag hade väldigt bra kollegor, och att man stöttade varandra väldigt mycket*" säger R1 och beskriver hur detta gjort att jobbet känts mer *hanterbart*. Även närmaste ledning beskriver hen som ett stort emotionellt stöd: "*De liksom ledde gruppen framåt väldigt mycket och verkligen fanns där, och lyssnade, och stöttade en i processerna som man hade*".

R4 berättar om att hen till och med gått i tankar på att byta jobb på grund av att hen i nuläget har en bit att pendla. Just på grund av kollegorna och deras stora stöd har hen, trots detta, valt att stanna kvar. "*I och med att jag känner att man har så bra kollegor och att man har ledningen i ryggen på allt man gör mer eller mindre så är man ganska rädd att byta jobb för man kan ju komma till en arbetsplats där det inte alls ser ut så.*" säger R4 och berättar om öppna kontorsdörrar och kollegor som välkomnar att en kommer till dem för att prata. Ingen

av de två socialsekreterare som valt att sluta har gjort detta på grund av dålig ledning eller undermåligt stöd från kollegor.

## 6.2 De negativa upplevelserna av den psykosociala arbetsmiljön

Förtroendet och respekten för ledningen betyder dock inte att socialtjänstens arbetsmiljöproblematik är obefintlig. Visst trivs de två nuvarande anställda bra med sitt jobb; de kan för närvarande inte tänka sig något annat yrke. Även båda de som slutat uppger att de inte är helt främmande för att komma tillbaka till socialtjänsten. - Men inte i dagsläget, och inte under de förhållanden som råder idag.

*“Jag tycker att det var ett roligt jobb. Men att förutsättningarna var inte så goda. [...] Hade jag haft bättre arbetsförutsättningar så tror jag att jag hade kunnat må mycket bättre.”*

berättar R1, som numera inte jobbar kvar på socialtjänsten. Även R3, som avslutat sin tjänst, kommenterar hur de dåliga förutsättningarna står i vägen för känslan av att göra ett bra arbete.

Att varje morgon behöva gå till ett arbete fyllt av stress är något som definitivt verkar påverka upplevelsen, och mer eller mindre hela känslan av sammanhang, men särskilt *meningsfullhet*-dimensionen. Särskilt tydligt beskrivs detta av de två som avslutat sina tjänster och som på grund av dessa förhållanden inte kan tänka sig att jobba på socialtjänsten i dagsläget. De båda uttrycker därmed även en viss problematik i förhållande till KASAM-dimensionen *hanterbarhet*; de kunde inte hantera arbetet med de förutsättningar som fanns.

Även om de nuvarande anställda trivs med sina jobb uttrycker också de en oro för dessa förutsättningar. *“Det är ju ett faktum att arbetsbelastningen är galen liksom. [...] Det saknas folk!”* säger R2 upprört. Brist på tid, personal och kompetens i förhållande till arbetsmängd, uttrycker samtliga respondenter som de mest väsentliga hindren för känslan av att göra ett bra arbete. *“Dygnet har inte tillräckligt många timmar”* säger R2 något uppgivet och fortsätter: *“Vi kommer ju aldrig ner på en lite lugnare nivå. Vi är ständigt högt, med olika höga toppar bara.”*

Ännu en negativ upplevelse som uppfattas minska arbetets *hanterbarhet*, handlar om den så kallade “galna” arbetsbelastningen. Respondenterna beskriver hur de har alldeles för många

fall per socialsekreterare i förhållande till vad de egentligen har tid med. Stressnivån är så hög bland en del av deras medarbetare att det till och med lett till sjukskrivningar. *“Vi har ju ett antal som har gått in i väggen för att det är för hög belastning.”* säger R4. Detta är enda gången som en av respondenterna uttryckt viss kritik mot sin närmaste ledning. Detta på grund av att de inte agerat, trots att medarbetare flaggat för att deras psykiska mående inte varit bra, och för att de inte klarar av den höga belastningen.

Respondenterna uttrycker i allmänhet att de uppfattar sin närmaste ledning som bra, men det finns också fall där de nämner hur de agerat ifrågasättbart: *“Jag kan tycka att vid två fall, av mina kollegor som har gått in i väggen, är det ledningen som är ansvarig. För de gick inte in i tid och avbröt, fast man har flaggat för det”* säger R4. Hen tydliggör dock en förståelse för att cheferna också har en slags *“rutin och mall”* för hur de ska agera i den typen av situationer. Dessa rutiner gör det tydligt att den *“järnbur”*, som Weber menar på är en konsekvens av en byråkratisk organisation, även upplevs påverka socialsekreterarnas närmaste ledning. De är, precis som Lipsky (2010) skriver om, begränsade i sin frihet på grund av sina tvetydiga mål och kan inte alltid göra det som vore bäst för individen. Detta verkar alltså inte enbart påverka besluten angående klienter, utan även medarbetare. Samtliga respondenter uttrycker en känsla som visar att begriplighets-dimensionen ändå är uppfylld gällande detta då de förstår sig på att deras ledning är väldigt begränsade på grund av den byråkratiska hierarkins järnbur och deras ramar för hur de kan, och inte kan, utföra sitt arbete.

Den höga arbetsbelastningen gör att de tvingas prioritera bort fall vilket de beskriver; bidrar till en känsla av att vara otillräcklig och stress. Vissa av respondenterna erkänner att detta ibland leder till en oro angående rättssäkerheten. Här blir det uppenbart hur KASAM-dimensionen *hanterbarhet* påverkas i och med bristen på tid. De hinner inte med. Respondenternas svar går också i linje med det Lipsky (2010) skriver om att det är svårt som gräsrotsbyråkrat att i helhet utföra bättre än ett halvdant arbete på grund av deras kroniska tillstånd av begränsade resurser.

De tvetydiga målen för gräsrotsbyråkrater blir åter tydliga när R3 frustrerat frågar sig: *“Är det ekonomin som är huvudsaken som man fokuserar på? Eller är det vad personen behöver?”*. Även R2 uttrycker frustration över att det ofta känns som att ekonomin prioriteras framför att

hjälpa klienter. Hen uttrycker också att hen upplever att politikerna, i toppen av byråkratins hierarkiska pyramid, ofta väljer att titta på siffror med ett kortsiktigt perspektiv.

R1 beskriver socialtjänsten som en tuff första arbetsplats. Dels eftersom de får ett så pass stort ansvar över beslut som faktiskt påverkar människors liv, och dels för att de ofta träffar klienter som *“mår väldigt väldigt dåligt, på många olika sätt.”* och *“att hantera det kan vara lite svårt”* säger hen. *“Det är alltid påfrestande när man liksom ser personer som mår dåligt. Och man ser att samhället inte har resurser eller liksom insatser som matchar de behoven. Och då står man ju egentligen bara och ser på när en person inte får ihop det.”* säger R2.

Något annat som respondenterna verkar uppleva som tyngande i sitt arbete på olika sätt, är den höga personalomsättningen. *“Det tror jag beror till väldigt stor del på arbetsbelastning.”* säger R1 allvarligt. R2 diskuterar även hur personalomsättningen har en viss påverkan på det emotionella stöd som hen upplever i arbetsgruppen, och säger: *“Man förlorar ju ändå personer som man har haft någon typ av relation till, där man kanske har känt att man kan öppna sig mer och så.”* och fortsätter; *“Personer med mycket erfarenhet slutar. Det kommer in helt nya.”* och anser att det också leder till förlust av kompetens.

“Hanterbarheten”, ifrån KASAM-teorin, är tydligt påverkad av påfrestningarna av deras arbete. Alla respondenter är dock överens om att arbetet har blivit något lättare med tiden, säkert delvis för att de utvecklat en större kompetens. När R2 sedan blir tillfrågad om hen brukar ta med sig arbetet hem svarar hen att; jo, det gör hen absolut men med tid och större kompetens har hen lärt sig att hantera det bättre. Även de andra respondenterna vittnar om upplevelser som liknar R2:s.

Tidigare forskning visar på hur socialsekreterare saknar vikarier när de är sjuka eller lediga (Scaramuzzino & Meeuwisse 2019). Att inte kunna slappna av i vetskapen om att någon annan tar hand om arbetet åt en, är troligtvis ännu en bidragande faktor till att de tar med sig arbetet hem. Anledningen till att det saknas vikarier är troligtvis ännu en följd av den byråkratiskt styrda organisationen. I och med att det är så hög specialisering och arbetsdelning inom organisationen, precis såsom Weber definierar bör finnas i en byråkrati, blir följden att det kan bli svårt att hitta ersättare.



Just att det är så högspecialiserat är även något som flertalet respondenter nämner att de upplever försvårar handläggningen av vissa typer av ärenden på ett bra sätt. Likväl internt, inom socialtjänsten, som externt i kontakten med andra organisationer. I en del situationer, där socialsekreterare behöver ha kontakt med vården, kan de ha svårt att komma överens om hur klienter ska handläggas. Detta eftersom de ofta har så olika perspektiv.

*“Med en person som är jätte psykiskt sjuk och också har ett jättekraftigt missbruk... då kan det vara ganska svårt, alltså både för missbruks-insatser och för hälso- och sjukvårdsinsatser, att hantera det. Där kan jag känna att det ibland finns ett glapp. Att det finns ingenting som har kompetens inom båda, vilket kan göra att de här liksom bara flyger mellan en massa olika insatser som inte funkar.”*

säger R2 om saken, och menar på att detta är ganska vanligt förekommande med fall där hen känner att det fattas en bredare kompetens för att se problematiken ur ett helhetsperspektiv.

Gällande *begriplighets*-dimensionen går det att utläsa att de ibland kan uppfatta deras höga arbetsdelning och specialisering som ett hinder. Respondenterna upplever att detta gör det svårt, och ibland omöjligt att se på klienterna, och hjälpa dem med deras problem, på ett holistiskt sätt. Deras kunskap är ibland för specialiserad för att begripa sig på hur de ska kunna hjälpa dem.

### 6.3 Hur socialtjänsten kan skapa en bättre psykosocial arbetsmiljö

Tidigare forskning visar på att socialtjänsten inte värnar nog om sina personalresurser (Tham 2007). Därför undersöks här hur socialsekreterarna upplever att detta skulle kunna göras på ett bättre sätt än i dagsläget. De viktigaste förändringarna inom socialtjänsten, som respondenterna uttrycker ett behov av, är först och främst att anställa mer personal. Som nämnt ovan är personalomsättningen, och -bristen, något som alla upplever som påtaglig. En bättre personaltäthet menar de skulle förbättra känslan av att jobbet är ‘hanterbart’, och ur ett salutogent perspektiv därmed också förbättra hälsan.

När vi diskuterar lönesättningen för socionomer nämner R3 att den *“stress och press man är under”* behöver vägas in i och med de tuffa ansvar de axlar, den höga arbetsbelastningen, och att de hela tiden utsätter sig för *“risk för våld och hot”*. Respondent 1 och 2 markerar tydligt att de, av samma anledningar som R3 nämner, inte tycker att de får nog betalt för det arbete

som de utför och de ansvar de besitter. R4 är den enda som uttrycker sig vara nöjd med sin lön, men redogör också för sina äldre och mer erfarna kollegors löner som alldeles för låga i förhållande till deras kompetens. Detta visar på att informanten inte ser särskilt ljusst på dennes utvecklingsmöjligheter i fråga om lön inom arbetet. De tre respondenter som inte upplever att de får tillräckligt med ersättning för det arbete de utför efterfrågar en lön som bättre matchar det ansvar som de dagligen behöver axla.

Även om lönen inte är ens hela syfte med att arbeta, beskrivs det som en stor motivator som gör att en känner *meningsfullhet*. Tillräckligt med lön skulle kunna få båda de socionomer som lämnat socialtjänsten att söka sig tillbaka. Vad denna lön har för exakt siffra diskuteras dock inte.

*“Jag tror att man måste någonstans ge, liksom, lite för det arbete som görs.”* säger R4, vilket även det överensstämmer med vad tidigare forskning visar angående bristen på uppskattning för socialsekreterarnas arbete (Tham 2007). En åtgärd som skulle kunna visa uppskattning som samtliga socialsekreterare är positivt inställda till är mer fritid i förhållande till arbete. Detta genom att, såsom redan gjorts i vissa kommuner, införa kortare arbetsdagar. Detta är något som går i linje med Olsson & Sundhs (2019) forskning om mer fritid i förhållande till arbetstid också skulle minska stressen. *“Om man jobbade 6 timmar, då kanske... man kan göra ett bättre jobb i och med att man får mer tid till annat”* säger R3 och definierar “annat”, när hen tillfrågas, som bland annat återhämtning. R4 tror verkligen på kortare arbetsdagar i och med att det för närvarande kan kännas väldigt långt med åtta timmar för ett så pass psykiskt påfrestande arbete. Även R2 är positivt inställd till införandet av kortare arbetsdag:

*“Det ger mer fritid, ger mer tid till återhämtning. Man har liksom på något vis en bättre balans mellan fritid och jobb[...] Har du en väldigt hög arbetsbelastning under väldigt lång tid, då är det ju väldigt svårt för dig att återhämta dig. Och om du då har mer återhämtning så finns det ju mer tid att göra saker som är positiva för dig och då orkar man ju med i längden.”*

Vid tillfrågan om huruvida R3 skulle kunna tänka sig att återgå till att vara anställd vid socialtjänsten om det erbjudits kortare arbetsdagar med samma lön, svarar hen bestämt att: *“Ja, absolut. Absolut! Verkligen.”*

När det kommer till andra förmåner som skulle kunna öka attraktiviteten hos socialtjänsten som arbetsgivare nämner R4 att hen tror att mer flexibel arbetstid skulle kunna vara bra och att inte behöva vara låst vid att sitta på kontoret. Vidare nämner både R2 och R4 att ledighet på klämdagar, åtminstone en halvdag såsom de har på så många andra kontorsjobb, vore tilltalande.

I övrigt är det mer klienttid i förhållande till administrativ tid som efterfrågas för att öka känslan av att de gör ett meningsfullt arbete. Men som tidigare nämnt står de också handfallna i frågan om hur detta skulle kunna ordnas och begriper att det är svårt att åtgärda.

## 7. Slutsats

I detta kapitel presenteras slutsatser i förhållande till studiens syfte och frågeställningar. Syftet med denna uppsats var att undersöka nyligen examinerade socionomers upplevelse av deras psykosociala arbetsmiljö vid socialtjänsten, samt hur de anser att denna skulle kunna förbättras.

Att respondenterna har varit relativt nya i sin yrkesroll har sannolikt påverkat resultatet, exempelvis skulle deras bristande erfarenhet kunna tänkas påverka upplevelsen av stress. Att inkludera mer erfarna socionomer hade möjligen också kunnat resultera i en skillnad gällande omfattningen av hot- och våldsrelaterade upplevelser. Vidare gav inkluderandet av socialsekreterare som både är och har varit anställda en mer nyanserad bild. De som var kvar upplevdes som något mer positivt inställda gentemot sin psykosociala arbetsmiljö.

Sammanfattningsvis vittnar socialsekreterarna om likväl positiva som negativa upplevelser av socialtjänstens psykosociala arbetsmiljö. De upplever sig ha ett *meningsfullt* arbete på grund av att de får möjlighet att hjälpa både individ och samhälle samt ges goda personliga utvecklingsmöjligheter. Ett stort emotionellt stöd från kollegor och chefer beskrivs ge ökad känsla av *hanterbarhet*. Handlingsutrymmet och dess begränsningar lättar på bördan av att beslut aldrig helt är dina, och ger större *begriplighet*. De upplever hög arbetsbelastning samt emotionellt svåra arbetsförhållanden i och med möten med utsatta personer som minskar känslan av *hanterbarhet*. Därtill upplevs hög personalomsättning. Detta i kombination bidrar till skadlig stress inom organisationen som gör att även *meningsfullheten* minskar.

Av detta att döma finns brister framförallt i den upplevda hanterbarheten av arbetet, men även meningsfullheten påverkas negativt av för kort tid med klienterna, gräsrotsbyråkratens ökända ständiga bekymmer. Ur ett salutogent perspektiv kan därmed se att känslan av sammanhang finns närvarande, men det finns flertalet förbättringsområden. Några av vilka socialarbetarna nämner; där det främst är lön som matchar ansvar, kortare och mer flexibel arbetstid efterfrågas.

Särskilt intressant var att alla trots det problematiska i deras psykosociala arbetsmiljö, var positivt inställda till sin närmaste chefer. Respondenterna var alla överens om att problemet inte härstammade från dem, utan högre upp i organisationen. De förstod att chefernas möjligheter är begränsade till det Weber kallar för "byråkratins järnbur".

Under förarbetet till denna uppsats formades en underliggande hypotes om att socionomernas inställning till ledningen skulle vara negativ, med tanke på rapporter om dåliga arbetsförhållande. Detta motbevisades således.

Vidare framhålls brister i samverkan mellan olika instanser som orsak till problemen med viss klienthantering och lägre rättssäkerhet. Detta har att göra med bland annat kommunikativa svårigheter till följd av högspecialiserad arbetsdelning som leder till bristen på ett bredare perspektiv, en typiskt svaghet hos byråkratiska organisationer.

En fråga som väcks är hur kommuner tänker sig att personalen ska förbli motiverade att stanna kvar vid socialtjänsten om de inte skäligen belönas för sitt arbete. Även om aktuell forskning visar på att den största anledningen till att folk slutar har att göra med den tidsbrist och stress som beskrivs inom socialtjänsten, är det troligt att även lön påverkar. Precis såsom även äldre forskningen pekar på. Som tidigare nämnt har lönen en del i både att arbetet upplevs som mer *meningsfullt*, men kanske också mer *hanterbart*. Med tillräcklig lön kanske socialarbetaren i större mån exempelvis kan tänka sig att betala för att leja bort det arbete som behöver göras i hemmet, och på så vis få mer tid för återhämtning.

Sammantaget kan konstateras att det finns ett fortsatt behov av arbete för främjandet av en god psykosocial arbetsmiljö för socialsekreterare, inte enbart för deras välmående, utan även för att vi som samhälle ska få en bättre fungerande välfärdsstat.

# Referenslista

## Tryckta källor

Bryman, Alan. 2018. *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje upplagan. Stockholm: Liber.

Becker, Howard S. 2008. *Tricks of the trade: yrkesknep för samhällsvetare*. Första upplagan. Malmö: Liber.

Collins, Randall. 1994. *Four Sociological Traditions*. Oxford. Oxford University Press.

de Jonge, Jan. Le Blanc, Pascal, M., Peeters, Maria, C.W., & Noordam, Hanneke. 2008. 'Emotional job demands and the role of matching job resources: A cross-sectional survey study among health care workers', *International Journal of Nursing Studies* 45(10): 1460–1469. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2007.11.002.

Esping-Andersen, Gösta. 1990. *The three worlds of welfare capitalism*. Cambridge: Polity.

Hanson, Anders. 2018. *Salutogent ledarskap: för hälsosam framgång : vägen mot tillit, mening och känsla av sammanhang*. Andra upplagan. Alingsås: Salutogent ledarskap Sverige AB.

Kvale, Steinar. Brinkmann, Svend. 2009. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Lagrosen, Stefan. & Lagrosen, Yvonne. 2021. *Hälsa och kvalitet i arbetslivet: mentala, fysiska och sociala aspekter*. Första upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Lapidus, John. 2015. *Social democracy and the Swedish welfare model: ideational analyses of attitudes towards competition, individualization, privatization*. Diss. Göteborg: Göteborgs universitet.

Lindkvist, Lars., Bakka, Jørgen Frode. & Fivelsdal, Egil. 2014. *Organisationsteori: struktur, kultur, processer*. Sjätte upplagan. Stockholm: Liber.

Lipsky, Michael. 2010. *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded ed. New York: Russell Sage Foundation.

Olsson, Eva & Sundh, Mona. 2019. *European Journal of Social Work* 22(4): 690–701.  
doi: 10.1080/13691457.2018.1423549.

Parkin, Frank. 2013. *Max Weber*. London: Taylor & Routledge.

Rennstam, Jens & Wästerfors, David. 2015. *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. Första upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Scaramuzzino, Gabriella & Meeuwisse, Anna. 2019. 'Socialarbetares protester genom nätverk på sociala medier', *Socionomens forskningssupplement* 45(1): 4-17.

SCB. 2020. *På tal om kvinnor och män - Lathund om jämställdhet 2020*. Stockholm: Statistiska Centralbyrån.

SFS 2008:567. *Diskrimineringslag*.

Tham, Pia. 2007. 'Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare'. *The British Journal of Social Work* 37(7): 1225-1246.  
doi:10.1093/bjsw/bcl054.

Weber, Max. 1978. *Den protestantiska etiken och kapitalismens anda*. Lund: Argos.

### Elektroniska källor

Andrén, Thomas. 2021. *Psykisk ohälsa bland akademiker - Stressrelaterad ohälsa ett växande problem*. Stockholm: Saco.

[https://www.saco.se/globalassets/saco/dokument/rapporter/2021\\_psykiskt-ohalsa-bland-akademiker.pdf](https://www.saco.se/globalassets/saco/dokument/rapporter/2021_psykiskt-ohalsa-bland-akademiker.pdf) (Hämtad 2022-01-05)

Arbetsgivarverket. u.å. *Psykosocial arbetsmiljö*.

<https://www.arbetsgivarverket.se/ledare-i-staten/arbetsgivarguiden/arbetsmiljo/psykosocial-arbetsmiljo/> (Hämtad 21-11-01)

Arbetsmiljöverket. 2018. *Projektrapport "Socialsekreterares arbetsmiljö"*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.

<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf> (Hämtad 2021-10-27)

Axelsson, Cecilia. 2019. Oacceptabel arbetsmiljö i socialtjänsten måste åtgärdas.

*Akademikerförbundet SSR*. 7 mars.

<https://akademssr.se/post/oacceptabel-arbetsmiljo-i-socialtjansten-maste-atgardas> (Hämtad 2021-11-01)

Eriksson, Christina. 2018. Ny undersökning: Tuff situation för socialsekreterarna – sju av tio funderar på att byta jobb: "Vaknat med hjärtklappning". *Nerikes Allehanda*. 16 november.

<https://www.na.se/2018-11-16/ny-undersokning-tuff-situation-for-socialsekreterarna--sju-av-tio-funderar-pa-att-byta-jobb-vaknat-med-hjartklappning> (Hämtad 2021-11-12)

Furuberg, Markus. 2019. Dags att stoppa kompetensflykten i samhällsvetaryrken i kommunerna. *Akademikerförbundet SSR*. 21 mars.

<https://akademssr.se/post/dags-att-stoppa-kompetensflykten-i-samhallsvetaryrken-i-kommunerna> (Hämtad 2021-11-08)

Göransson, Bilbo. 2021. Kris på Sös: Samtliga förlossningschefer slutar i protest, *SVT Nyheter*. 28 oktober.

<https://www.svt.se/nyheter/lokalt/stockholm/kris-pa-sos-fyra-av-sju-forlossningschefer-slutar-i-protest> (Hämtad 2021-11-02)

Letser, Malin. 2019. Förkortad arbetsdag har både för- och nackdelar. *Akademikern*. 4 juni.

<https://akademikern.se/forkortad-arbetsdag-har-bade-och-nackdelar/> (Hämtad 2022-01-03)

Palmqvist, Jenny. 2021. Ljus arbetsmarknad för socionomer. *Socionomen*. 29 september.

<https://socionomen.se/aktuellt/ljus-arbetsmarknad-for-socionomer/> (Hämtad 2022-01-03)

Ringqvist, Matilda. 2021. Massflykt från Danderyds sjukhus – fler barnmorskor säger upp sig. *SVT Nyheter*. 1 november.

<https://www.svt.se/nyheter/lokalt/stockholm/ytterligare-40-barnmorskor-sager-upp-sig-fran-danderyds-sjukhus> (Hämtad 2021-11-01)

Steiner, Hamilton. 2021. "Södersjukhusets vd: 'Förlossningsvården fungerar väldigt väl'". *Dagens Nyheter*. 30 oktober.

<https://www.dn.se/sthlm/sodersjukhusets-vd-forlossningsvarden-fungerar-valdigt-val/?forceScrip=1&variantType=large> (Hämtad 2021-11-02)

Svärd, Fanny. 2021. Polis: ”Slutade vara roligt att gå till jobbet”. *SVT Nyheter*. 2 november. <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/polis-8> (Hämtad 2021-11-02)



# Bilaga 1: “Intervjuguide - nuvarande anställda”

Kort presentation av mig och uppsatsen samt info om anonymitet och samtycke till inspelning

## **Bakgrund**

- Hur länge anställd vid socialtjänsten?
- Ålder
- När examen?
- Tidigare erfarenhet?
- Varför socionom?

## **Kan du berätta lite om ditt jobb?**

- Skulle du kunna beskriva en typisk arbetsdag?
- Upplevelse kollegor?
- Upplevelse ledning/stöd?
- Personlig utvecklingsmöjlighet?
- Största hinder i arbetet?
- Stress?
- Upplever du att du gör ett bra jobb? - Ge exempel

## **Känsla inför yrket som socialsekreterare?**

- Matchar förväntningarna av socialtjänsten erfarenheterna?
- Vill du vara kvar på socialtjänsten? Varför?

## **Vad skulle göra socialtjänsten till en mer attraktiv arbetsplats?**

- Föreställ dig att du blivit kallad till ett möte med de politiker som har yttersta ansvar för socialtjänsten. Vilka behov av förändring skulle du lägga mest fokus på att försöka förmedla till dem?
- Lön?
- Andra förmåner?

## Bilaga 2. “Intervjuguide - tidigare anställda”

Kort presentation av mig och uppsatsen samt info om anonymitet och samtycke till inspelning

### **Bakgrund**

- Hur länge anställd vid socialtjänsten?
- Ålder?
- När examen?
- Tidigare erfarenhet?
- Varför socionom?
- Nuvarande arbetsplats?

### **Kan du berätta lite om ditt tidigare jobb på socialtjänsten?**

- Skulle du kunna beskriva en typisk arbetsdag?
- Upplevelse av kollegor
- Upplevelse av ledning/stöd
- Personlig utvecklingsmöjlighet?
- Största hinder i arbetet?
- Stress?
- Upplever du att du gjorde ett bra jobb? - Ge exempel

### **Känsla inför yrket som socialekreterare?**

- Matchar förväntningarna av socialtjänsten erfarenheterna?
- Varför slutade du arbeta vid socialtjänsten?
- Kunde något förändrat ditt beslut att sluta?
- Kan du tänka dig socialtjänsten igen? Varför?

### **Vad skulle göra socialtjänsten till en mer attraktiv arbetsplats?**

- Föreställ dig att du blivit kallad till ett möte med de politiker som har yttersta ansvar för socialtjänsten. Vilka behov av förändring skulle du lägga mest fokus på att försöka förmedla till dem?
- Lön?
- Andra förmåner?