



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

“Barn och familj är det tyngsta området och då kan jag fråga mig själv: Varför gör jag detta?”

En kvalitativ intervjustudie om hur socialsekreterare inom barn- och familjeenheten upplever sin psykosociala arbetsmiljö

Dleen Hakem och Sarvin Evelyn Rezvani

Examensarbete för kandidatuppsats, SOPB63

Aktuell termin: HT 2022

Handledare: Henriette Frees Esholdt

Abstract

“Child welfare is the heaviest area and I ask myself: Why am I doing this?”

A qualitative interview study about how social workers within child welfare’s experience their psychosocial work environment.

Authors: Dleen Hakem & Sarvin Evelyn Rezvani

Supervisor: Henriette Frees Esholdt

Assessor: Johan Cronehed

This study aims to increase knowledge about how social workers within child welfare experience their psychosocial work environment. To achieve our purpose, we have chosen a qualitative method. The empirical material has been collected through semi-structured interviews with six social workers at a social welfare office in the city of Malmö, Sweden. The theoretical frameworks used to analyze the results are Sigvard Rubenowitz's five factors regarding a good psychosocial work environment, Richard S. Lazarus and Susan Folkman's theory of coping, Marek Korczynski's concept of communities of coping and Aaron Antonovsky's model KASAM. The results show that all interviewees experience stress and high workload in their work. To manage the stress, many of the social secretaries use priority lists to structure which cases should be handled first. The results also show that the social workers seek support from their colleagues to vent about both work-related but also private feelings and thoughts that can be stressful. The results also show which factors could improve or develop the psychosocial work environment. The social workers give the following examples: that the organization hires more social workers to be able to distribute the high workload between more people, to retain the staff that exists to reduce staff turnover, to allow those who are new to have a fair amount of time to be new for a longer period to feel comfortable and confident in the professional role and to have the opportunity to conduct their work with a reasonable workload.

Keywords: social workers, child welfare, psychosocial work environment, coping strategies, social support

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Syfte och frågeställningar	6
1.2 Arbetsfördelning	6
2. Bakgrund	8
2.1 Socialtjänsten som organisation	8
2.2 Psykosocial arbetsmiljö	8
2.3 En god psykosocial arbetsmiljö.....	9
3. Tidigare forskning	10
3.1 Litteratursökning.....	10
3.2 Arbetsmiljö och arbetsbelastning	10
3.3 Utmaningar och hanteringsstrategier	12
3.4 Stöd på arbetsplatsen.....	13
3.5 Sammanfattning	14
4. Teori	15
4.1 Sigvard Rubenowitz fem faktorer för en god psykosocial arbetsmiljö.....	15
4.2 Teorier om coping.....	17
4.2.1 Richard S. Lazarus och Susan Folkmans teori om coping.....	17
4.2.2 Marek Korczynskis begrepp communities of coping.....	18
4.3 Aaron Antonovskys modell KASAM	19
5. Metod.....	22
5.1 Kvalitativ forskningsmetod - semistrukturerade intervjuer	22
5.2 Urval och kontakt till intervjupersoner	23
5.3 Genomförandet av intervjuer	24
5.4 Bearbetning och analysmetod	25
5.5 Tillförlitlighet	26
5.6 Forskningsetiska överväganden	28
6. Resultat och analys.....	30
6.1 Arbetsmiljö och arbetsbelastning	30
6.2 Utmaningar och hanteringsstrategier	35
6.3 Stöd på arbetsplatsen.....	39
7. Sammanfattning och avslutande diskussion.....	42
8. Referenslista.....	45

Bilaga 1 - Informationsbrev	48
Bilaga 2 - Samtyckesblankett	50
Bilaga 3 - Intervjuguide	51

1. Inledning

Mellan 2015 till 2017 genomförde Arbetsmiljöverket en stor tillsyn av socialsekreterarnas arbetsmiljö som omfattade 50% av Sveriges socialtjänst. Syftet med undersökningen var att bidra till en förbättring av arbetsmiljöförhållanden inom omsorg och sociala tjänster med fokus på kvinnodominerade branscher (Arbetsmiljöverket, 2018, s. 3–5). Resultatet som presenterades i rapporten är utifrån fyra effektmål. Första effektmålet är arbetsbelastningen för socialsekreterarna är i balans med krav och givna förutsättningar. Undersökningen påvisar brister kopplade till effektmålet som till exempel bristande balans mellan krav och resurser i arbetet, avsaknad av undersökning, riskbedömning och åtgärdsplan avseende hög arbetsbelastning. Andra effektmålet handlar om att riskerna för hot, våld och kränkningar har minskat för socialsekreterare varpå brister som undersökningen identifierat kopplade till effektmålet är: bristande eller avsaknad av undersökning, riskbedömningar och åtgärder, bristande aktuella säkerhetsrutiner och avsaknad av larm/snabb hjälp. Det tredje effektmålet handlar om arbetsgivarens verkningfulla rutiner för att förebygga risker. Brister som identifierats är: bristande rutiner för undersökning, riskbedömningar och handlingsplan (SAM) samt bristande aktuella säkerhetsrutiner. Det fjärde effektmålet beskrevs som ökad kunskap om organisatorisk och social arbetsmiljö (OSA) hos arbetsgivare i branschen. Brister som identifierats kopplade till effektmålet är bristande kunskaper om OSA hos chefer och arbetsledande personal (Arbetsmiljöverket, 2018, s.15–26).

År 2019 redovisade Akademikerförbundet SSR en undersökning om socialsekreterares inställning till sitt arbete. Undersökningen genomfördes med hjälp av webbintervjuer med 2473 socialsekreterare från hela landet. Resultatet visade bland annat att sju av tio socialsekreterare upplever arbetsbelastningen på sin arbetsplats som hög, varav 74% av respondenterna bestod av socialsekreterare på barn- och familjeenheten. Konsekvensen av den höga arbetsbelastningen resulterade till ökad stress hos socialsekreterare där 85% av respondenterna uppgav att de inte kan utföra ett rättssäkert arbete på grund av påfrestning och hög arbetsbelastning. Undersökningen visade även att fyra av tio socialsekreterare upplevde att de inte fick tillräckligt med stöd från sin chef och mer än hälften av respondenterna upplevde att de inte klarar av kvaliteten av sitt arbete. Mindre än hälften av socialsekreterarna har övervägt att byta jobb och tre av tio socialsekreterare upplevde att de haft svårt att sova på natten på grund av oro över sitt arbete, minst en gång i veckan. Var femte socialsekreterare tyckte inte att det fanns tydliga rutiner för hur de ska agera mot hot

och våld och anser inte att arbetsplatsen är utformad för att undvika hotfulla situationer (Akademikerförbundet SSR, 2019).

Ovanstående undersökning visar en övergripande statistik på hur socialsekreterare upplever sin pressade arbetssituation. Undersökningen visar att varannan socialsekreterare är missnöjd med arbetsbelastningen och lönen samt att det föreligger bristande resurser på arbetsplatserna. Utifrån denna undersökning och att socialsekreterarna inom barn- och familjeenhetens försämrade arbetssituation uppmärksammas nationellt de senaste åren, anser vi att det finns för få studier inom forskningsområdet. Vår avsikt med denna studie är att undersöka och få en mer djupgående förståelse kring hur socialsekreterare inom barn- och familjeenheten upplever den psykosociala arbetsmiljön.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka hur socialsekreterare inom barn och familjeenheten upplever sin psykosociala arbetsmiljö, hur de hanterar utmaningar i sitt arbete och vilket stöd de finner på sin arbetsplats. Syftet med studien ämnas att uppnås med hjälp av följande tre frågeställningar:

1. Hur upplever socialsekreterarna arbetsmiljön i relation till arbetsbelastning och stress?
2. Vilka hanteringsstrategier använder socialsekreterarna sig av för att hantera utmaningar inom yrket?
3. Vilket stöd upplever socialsekreterarna finns på deras arbetsplats?

1.2 Arbetsfördelning

Vår arbetsfördelning bestod av att vi delat upp skrivandet av de olika delarna av arbetet då vi upplevt att det varit ineffektivt att skriva alla delar tillsammans. Dock har vi inför varje del tillsammans diskuterat och strukturerat upp hur varje del ska se ut, vad varje del ska innehålla och hur strukturen på skrivandet ska se ut. Sedan har vi gemensamt bestämt vem som vill skriva vad och delat upp det rättvist. Vi har därför ansvarat för varje del tillsammans då vi inte skrivit under en del på egen hand utan att ha pratat ihop oss först. Detta för att vi båda ska ha en inblick i alla delar i uppsatsen och vara delaktiga i allt. De enda delarna vi genomfört på varsitt håll är

intervjuerna. Vi delade upp så att vi hade ansvar för hälften av intervjuerna var, sedan transkriberade vi varandras intervjuer för att lära känna materialet. Vi har transkriberat intervjuer som den andra har hållit i för att lära känna allt material som samlats in. Utöver detta har vi suttit tillsammans majoriteten av vårt uppsatsskrivande där vi kunnat diskutera om de olika delarna. Samarbetet har fungerat bra där vi kommit bra överens och uppdelning av skrivandet har gjorts utefter vilken del vi haft mest intresse för.

2. Bakgrund

I följande avsnitt kommer vi att presentera en kort bakgrund om hur socialtjänsten är uppbyggt utifrån organisatoriska aspekter samt beskriva definitionen av psykosocial arbetsmiljö och vad en god psykosocial arbetsmiljö innebär.

2.1 Socialtjänsten som organisation

Claes Levin (2013) förklarar att socialt arbete sker i stor utsträckning i byråkratiska organisationer, som till exempel socialtjänsten, där administrativt arbete utförs. Arbetet delas upp i ärenden som kräver bedömningar och beslut utifrån den svenska lagstiftningen. Levin hänvisar till sociologen Max Weber som beskriver att byråkrati som organisationsform är ett försök till att anpassa mänskligt handlande till rationalitetens krav. Socialsekreterare på socialtjänsten ska alltså utföra sitt arbete objektivt genom att förhålla sig till de regler, lagar och riktlinjer som finns. Levin beskriver att socialt arbete inte bara består av en byråkratisk struktur utan det består också av krav på självständiga bedömningar och självständigt handlande. Det utgör i sin tur det professionella arbetet i socialsekreterarnas yrkesroll (Linde & Svensson, 2013, s. 32).

Lindkvist, Bakka och Fivelsedal (2016) beskriver att ordet byråkrati betyder kontorsstyre och att en byråkrat därför är en individ som arbetar på ett kontor. Sociologen Max Weber utformade sin modell av byråkratin. Komponenter som används i modellen är bland annat *arbetsdelning och specialisering* där de anställda specialiserar sig inom bestämda arbetsområden, *hierarkisk struktur* vilket innebär att de anställda som har större befogenheter har tillsyn över dem som har mindre, *generella regler* vilket betyder att administrationen bygger på generella regler, lagar och ramverk samt *karriärsystem* där arbetet kräver teoretisk utbildning. Weber pratar också om att anställning och befordran sker genom bedömning av ens individuella kvalifikationer (Lindkvist, Bakka & Fivelsedal, 2016, s.49–51).

2.2 Psykosocial arbetsmiljö

Begreppet psykosocial arbetsmiljö myntades under år 1959 av psykoanalytikern Erik Eriksson och fördes in i arbetsmiljödiskussionen under år 1977. Arbetsmiljölagen täcker de psykosociala och arbetsorganisatoriska aspekter och ger individen en framträdande roll i arbetslivet (Abrahamsson

& Johansson, 2013, s. 10). Psykosocial arbetsmiljö omfattar individens interaktion och samspel mellan psykiska och sociala faktorer. Samspelet sker i båda riktningar, både från de sociala faktorerna till de psykiska och från de psykiska faktorerna till de sociala (Theorell, 2003, s. 19). Psykosocial arbetsmiljö innebär att individen möter arbetsmiljön som en helhet. I den ingår både den "fysiska arbetsmiljö" såsom rummet, tekniken och organisationsstrukturen men också den "psykiska arbetsmiljön" såsom individer, relationer och diskurser (Abrahamsson & Johansson, 2013, s. 10).

2.3 En god psykosocial arbetsmiljö

Lena Abrahamsson och Jahn Johansson (2013) skriver om en god psykosocial arbetsmiljö och menar att en god arbetsmiljö inte bara handlar om att skapa och upprätthålla en remarkabel fysisk arbetsmiljö med lokaler anpassade efter individens psykiska och fysiska förutsättningar. En god psykosocial arbetsmiljö karaktäriseras av anställdas delaktighet och inflytande i sitt arbete i olika utsträckning. Det finns en balans mellan arbetsbelastning, krav och utmaningar. Vidare uppger Abrahamsson och Johansson att i en god arbetsmiljö ger arbetet den anställde en god, fysisk och intellektuell stimulans samt lärande, personlig och yrkesmässig utveckling. Arbetsplatsen präglas av rättvisa, respekt, tillit och öppen kommunikation med god kollegialt socialt stöd. I en god psykosocial arbetsmiljö kan arbetet kombineras med ett hållbart och rikt liv utanför arbetet. En arbetsplats som saknar dessa egenskaper resulterar till sämre livsvillkor, engagemang och ork för individen (Abrahamsson & Johansson, 2013, s. 10).

3. Tidigare forskning

I detta avsnitt presenterar vi tidigare forskningsstudier som faller inom det forskningsområde som vår studie berör. Forskningsstudierna består av både svenska och internationella studier som undersökt både socialsekreterares arbetsmiljö, vilken betydelse socialt stöd har för socialsekreterares välbefinnande på arbetsplatsen och vilka faktorer som leder till att socialsekreterare upplever stress i sitt yrke.

3.1 Litteratursökning

För att hitta relevanta forskningsstudier har vi använt oss av LUBsearch och Google Scholar samt databaserna Libsearch och Swepub som finns på Malmö Universitets hemsida. Eftersom vår studie handlar om psykosocial arbetsmiljö, utmaningar och hanteringsstrategier och kollegialt stöd på socialtjänsten inom barn- och familjeenheten är det just de orden vi sökt efter i databaserna. Till att börja med sökte vi efter svenska ord och fann ett par studier men inte tillräckligt för att kunna få en bra övergripande bild över forskningsläget. Vi fortsatte sökningen genom att kombinera olika ord för att få ett mer varierat resultat. Med hjälp av nyckelorden social work, stress, child welfare, child welfare work, support from coworkers lyckades vi hitta relevant forskning inom vårt forskningsområde. När vi funnit några relevanta studier har vi gått vidare till att kolla igenom referenserna som de studierna använt sig av.

3.2 Arbetsmiljö och arbetsbelastning

Annemarie Hultberg (2007) har publicerat *Ett hälsosammare arbetsliv - Vägledning för goda psykosociala arbetsförhållanden* för institutet för stressmedicin (ISM). Syftet med studien var att utge en vägledning för att skapa goda psykosociala arbetsförhållanden på arbetsplatser. Hultberg skriver att rimliga krav, egenkontroll och socialt stöd är viktiga delar i en god psykosocial arbetsmiljö. Vidare beskrivs det att enligt krav-kontroll-stödmodellen innebär en kombination av orimliga krav och litet inflytande över arbetet en hälsorisk. I tidskriften finns olika insatser för att uppnå en rimlig arbetsbelastning som till exempel att öka den grundläggande bemanningen, skapa resurspooler för att reducera en hög arbetsbelastning och avlastning av arbetsuppgifter för att orka arbeta kvar samt olika former av arbetstidsförkortningar. Även perioder av vila och återhämtning,

begränsningar av övertiden och längre sammanhängande ledighet är viktiga för medarbetaren att kunna möta nya krav.

I sin studie *Social work, stress and burnout: A review* undersöker forskarna Chris Lloyd, Robert King och Lesley Chenoweth vilka faktorer som bidrar till stress och utbrändhet bland socialsekreterare och om de är mer stressade i sitt arbete än andra jämförbara yrkesgrupper. Studien utfördes med hjälp av litteraturanalis. Stress kan definieras som den emotionella och fysiologiska reaktionen på stressfaktorer. En stressfaktor kan vara en situation, en omständighet eller psykisk ansträngning (Lloyd, King & Chenoweth, 2002, s. 255–256). Långvarig stress kan leda till ångest, psykosomatiska besvär och utbrändhet. Studiens resultat tyder på att det finns en stark uppfattning om att stress är ett problem inom yrket och att det ofta är förknippat med differens mellan ideal, faktiskt arbetsresultat och sårbarhetsegenskaper hos personer som väljer yrket. I studien framkommer det att det endast är två stressfaktorer som kan sägas vara inbyggda i arbetet. Dessa är att yrket riktar sig mot utsatta människor i samhället samt yrkets idealistiska och reformerande filosofi. Den andra stressfaktorn är kontextuell och relateras till organisations- och rollfördelningsfrågor. I studien framkommer det att socialarbetare lider av höga nivåer av allmän ångest och depression, vilket kan bero på påfrestningar som finns i arbetet och befintlig ångest. Resultatet har identifierat socialt arbete som ett yrke som löper stor risk för stress och utbrändhet, särskilt vid minskad prestation. Organisatoriska faktorer såsom arbetsbelastning och relation till kollegor och chef har identifierats som primära faktorer till socialarbetarens stress och utbrändhet (Lloyd, King & Chenoweth, 2002, s. 261–263).

Karola Dillenburger (2004) genomförde studien *Causes and alleviation of occupational stress in child care work. Child Care in Practice* för att undersöka bidragande faktorer till stress hos socialarbetare som arbetar inom barnomsorg med hjälp av en kvalitativ studie (Dillenburger, 2004, s.213). Sexton socialarbetare från tre olika socialkontor med liknande klientgrupp deltog i studien. Studiens resultat redovisar att barnomsorgsarbete är ett av de mest stressiga arbetsområden för socialsekreterare och att dessa ofta upplever yrkesmässiga påfrestningar. Enligt studien har orsaken till stress varit riktad mot individen och dennes uppfattning. Individen förväntades hitta någon typ av hanteringsstrategi för att hantera stressen. Detta kan leda till skuld- och otillräcklighetskänslor hos socialsekreteraren samt resulterar i att socialsekreteraren inte kan uppnå

ett högkvalitativt arbete. Det kan i sin tur leda till frustration och en ond cirkel där hög frånvaro från arbetet och personalomsättning leder till en konsekvens där övriga kollegor upplever ökade stressnivåer. Oförutsedda händelser i arbetsmiljön är de främsta faktorerna till stress (Dillenburger, 2004, s.221–223).

Pia Tham (2007) lyfter i studien *Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare* faktorer som förknippas med socialarbetares avsikt att lämna sin arbetsplats. Tham genomförde studien genom att skicka ut en enkät till 309 socialsekreterare inom barn- och familjeenheten uppdelade i 42 arbetsgrupper. Resultaten i studien visar att trots att 54% av socialsekreterarna hade arbetat på sin nuvarande arbetsplats i två eller mindre år hade 48% av dessa avsikter att lämna sin arbetsplats. Tham skriver att den variabel som hade störst betydelse för planer på att lämna arbetet var brister i vilken utsträckning personal belönas för ett väl utfört arbete, att socialsekreterarna känner sig väl omhändertagen och där ledningen är intresserad av socialsekreterarnas hälsa och välbefinnande. Slutsatsen som presenteras i studien är att när man mäter effekterna av olika aspekter av arbetsuppgifter jämfört med vissa aspekter av organisationskulturen blir det tydligt att det senare nämnda verkar vara viktigast i detta avseende (Tham, 2007, s.16–19).

3.3 Utmaningar och hanteringsstrategier

Anna-Maria Ljungblad och Katharina Näswall (2009) har skrivit artikeln *Kan socialt stöd och coping mildra effekterna av stress på ohälsa?* vars syfte varit att undersöka om det finns ett samband mellan arbetsrelaterade stressorer och ohälsa men också om problemfokuserad coping och socialt stöd har någon mildrande effekt på sambandet mellan stress och dess negativa konsekvenser. Artikeln beskriver att långtidssjukskrivningar är ett stort problem i dagens arbetsliv och att problemet gäller både individen och samhället. Det är allt vanligare att sjukskrivningar är relaterat till psykosociala skäl som depression och utbrändhet. Varför det ser ut så beror på hårdare omständigheter som hög arbetsbelastning och ökade krav inom arbetslivet. Stressorer som anses påverka arbetsrelaterad stress kan vara allt ifrån hög arbetsbelastning till otydliga mål. För att minska stressen för de anställda kan bra strategier för att hantera stressfyllda situationer och socialt stöd från både chefer och kollegor hjälpa. För att studien skulle nå syftet mättes effekter av problemfokuserad coping och socialt stöd från chefer och kollegor på relationen mellan

arbetsbelastning och målokklarhet. Forskarna mätte också depression, fysisk ohälsa och sömnproblem där man testade ett antal hypoteser. Resultaten i studien påvisar att socialt stöd från både chefer och kollegor minskar styrkan i sambandet mellan arbetskrav och ohälsa (Ljungblad & Näswall, 2009, s.39–42).

Falkenström och Hjärpe undersöker i den socialvetenskapliga artikeln *Dokumentation och känslor* (2017) hur utredande socialsekreterare upplever kraven på administration och dokumentation i relation till möjligheterna till att utföra känslorarbete. Undersökningen genomförs med hjälp av Arlie Russel Hochschilds teori om känslorarbete som handlar om att anställda förväntas styra sina känslor utifrån organisationens intresse (Falkenström & Hjärpe, 2017, s. 184). Resultaten i studien visar att socialsekreterares arbete med dokumentation upplevs påverka förutsättningarna för att bedriva känslorarbete. Vissa moment i dokumentationen känns meningsfulla och relevanta och kan fungera som ett stöd i arbetet medan vissa moment upplevs oroande, känslblockerande och stressande (Falkenström & Hjärpe, 2017, s. 190–194).

3.4 Stöd på arbetsplatsen

Hultberg (2007) lyfter att ett socialt stöd betyder att medarbetare har möjlighet att ha kontakt och gemenskap med kollegor och stöd från chefen. Om ett socialt stöd finns på arbetsplatsen minskar effekten av låg kontroll och höga krav. Vidare presenteras det att ett gott socialt utbyte och stöd mellan chefer och medarbetare motverkar stress och utbrändhet samt att stöd från chefer när arbetet känns påfrestande har visat sig vara en stark faktor för långtidsfriskhet (Hultberg, 2007, s.4).

Pernille S. Stroebaek (2013) skriver om betydelsen kafferaster har för anställdas välbefinnande på ett danskt familjerättskontor. Studien beskriver Korczynskis (2003) teori om communities of coping och att kafferaster på arbetet är en arbetskultur som hjälper de anställda att hantera sin arbetsbelastning utifrån stödet de får av sina kollegor. Kaffe och kafferaster beskrivs av informanterna i studien som möjligheter till att slappna av i varandras sällskap och kan motverka stress. Resultaten i studien påvisar också att under kafferasterna kan de anställda både socialisera sig med varandra och ventilerar känslor. Kollegorna fungerar alltså som ett stöd för varandra i arbetet där de både kan uttrycka professionella åsikter men också prata om ärenden som kan vara svåra eller jobbiga (Stroebaek, 2013, s.394–395).

3.5 Sammanfattning

Som nämnt inledningsvis till avsnittet för tidigare forskning upplevde vi att det varit svårt att hitta relevanta forskningsstudier som faller inom vårt forskningsområde för hur socialsekreterare inom barn- och familjeenheten upplever sin psykosociala arbetsmiljö. Vi anser att det är positivt att arbetsmiljön och arbetsbelastningen på socialtjänsten blivit mer omtalat under de senaste åren men kanske inte tillräckligt mycket för att resultera i fler omfattande studier som påvisar det som sägs. Under vår litteratursökning har vi funnit ett par studier som varit relevanta för vårt forskningsområde utifrån att det handlat om socialsekreterare som arbetar på barn- och familjeenheten inom socialtjänsten. Samtliga studier har handlat om exempelvis stress och utbrändhet, socialarbetares avsikt att lämna sin arbetsplats, dokumentationens betydelse för känslorbet och hanteringsstrategier för att hantera stress på arbetsplatsen. Förutom dessa har vi funnit studier som handlar om en god psykisk arbetsmiljö, vägledning för att skapa goda psykosociala arbetsförhållanden, sambandet mellan socialt stöd och effekterna av stress på ohälsa och betydelsen kafferaster har för anställdas, på ett danskt familjerättskontor, välbefinnande i förhållande till att kollegorna tar stöd av varandra. Dessa studier har inte genomförts inom socialtjänsten, och inte heller inom barn- och familjeenheten, men då de faller inom ramarna för vårt forskningsområde som också handlar om socialt stöd, psykosocial arbetsmiljö och stress anser vi att de varit relevanta att presentera för studiens syfte.

4. Teori

I detta avsnitt presenteras de teoretiska ramverken som valts ut för att genomföra studiens analys med hjälp av empirin som samlats in via intervjuer. Teorier som valts är Sigvard Rubenowitz fem faktorer för en god psykosocial arbetsmiljö, Richard S. Lazarus och Susan Folkmans teori om coping och Marek Korczynskis begrepp coping communities samt Aaron Antonovskys modell KASAM.

4.1 Sigvard Rubenowitz fem faktorer för en god psykosocial arbetsmiljö

Sigvard Rubenowitz presenterar i boken *Organisationspsykologi och ledarskap* (2004) en kartläggning över fem faktorer som kännetecknar en god psykosocial arbetsmiljö. Dessa faktorer har visat sig, utifrån uppgifter om anställdas upplevelser av arbetsförhållanden, vara av störst betydelse för upplevelsorna av den psykosociala arbetsmiljön. Den första faktorn är *egenkontroll i arbetet* vilket kort beskrivs som möjligheten till att själv kunna styra sin arbetstakt och sätt att utföra sitt arbete inom en viss utsträckning (Rubenowitz, 2004, s.97). Rubenowitz faktor egenkontroll i arbetet kan likställas med Karasek och Theorells begrepp kontroll i krav-kontrollmodellen. Töres Theorell och Robert Karaseks kända teoretiska krav-kontrollmodell belyser relationen mellan yttre psykiska krav och handlingsutrymme och stödet som de anställda får i sin miljö. Möjligheten att kunna utöva kontroll i sitt liv hänger samman med stress i den bemärkelse att stressreaktioner bildas i de situationer där vi riskerar att förlora kontrollen och kämpar för att behålla den. En av situationerna som presenteras i krav-kontrollmodellen är den "avspända" där kraven inte är så höga och möjligheter till att utöva kontroll är omfattande. Detta betyder att de anställda får arbeta i en rimlig takt där de själva kan lägga upp sitt arbete nästan helt på egen hand vilket kan likställas med Rubenowitzs begrepp *egenkontroll* (Theorell, 2003, s.16–17).

Andra faktorn som presenteras är ett *positivt arbetsledningsklimat* vilket upplevs av anställda när det föreligger ett gott samarbete mellan över- och underordnade (Rubenowitz, 2004, s.97). Rubenowitz skriver att man skiljer på chefskap och ledarskap. Chefskap avser den formella befattningsrollen. Ledarskap, eller coaching som det också kan kallas, avser den förmåga att ta

tillgängliga resurser i anspråk och få de underordnade att uppnå goda prestationer i förhållande till organisationens syfte och mål. Rubenowitz menar på att en chef får sin makt "nedifrån" genom underordnade anställda som visar respekt för chefen och ser chefen som en positiv förebild och ledare. Chefens makt baseras alltså på de underordnades personliga egenskaper och beteenden som utvecklas beroende på vilken syn de har på sin chef. Den formella befattningsrollen, chefskap har förlorat sitt värde allt mer och ledarskap har fått en ökad betydelse (Rubenowitz, 2004, s.125).

Rubenowitz pratar om den tredje faktorn vilken är stimulans från själva arbetet och innebär att arbetet ska kunna ge de anställda möjlighet att använda sina anlag, förutsättningar och kunskaper (Rubenowitz, 2004, s.97). Rubenowitz belyser också sambandet mellan trivsel och produktivitet på arbetsplatsen; när arbetsuppgifterna är mer varierande kan det noteras positivt samband mellan trivsel och produktivitet. För att uppnå en god psykosocial arbetsmiljö är det alltså viktigt att de anställda känner att det finns en variation i deras arbetsuppgifter för att de ska känna en stimulans från sitt arbete. Produktivitet i arbetet som uppkommit via ökad självkänsla, uppskattning och tillfredsställelse av utvecklingsbehoven leder till en positiv arbetstillfredsställelse vilket understryker vikten av en stimulerande arbetsmiljö (Rubenowitz, 2004, s.72). Karasek och Theorell pratar om stimulans i krav-kontrollmetoden där det beskrivs att om de anställda har goda möjligheter till kompetensutveckling har de stora möjligheter att återfå kontroll över de flesta situationerna de behöver hantera i sitt arbete (Theorell, 2003, s.23).

Den fjärde faktorn är god arbetsgemenskap och innebär att det bör finnas förutsättningar för bra trivsel och kontakt med sina kollegor (Rubenowitz, 2004, s.97). Rubenowitz skriver om mobbning på arbetsplatser och hur det leder till mycket svåra problem hos den som blir mobbad. Till exempel kan personens självförtroende knäckas, personens arbetsprestationer kan sänkas och försämrats, psykisk ohälsa i form av depression kan utvecklas och psykosomatiska problem som magbesvär och sömnlöshet kan dyka upp. Om mobbning uppstår på en arbetsplats beror det på att den psykosociala miljön är bristfällig och ger utrymme till trakasserier och att arbetsledare och/eller chefer agerar på ett osäkert och passivt sätt som kan ge stöd till trakasserier (Rubenowitz, 2004, s. 231–232).

Den femte och sista faktorn är *optimal arbetsbelastning* som innebär att arbetsbelastningen ska vara optimal i både psykisk och fysisk bemärkelse (Rubenowitz, 2004, s.97). Rubenowitz menar att vi alla vill ha hanterbara utmaningar i jobbet men att arbetsbelastningen inte ska bli alltför psykiskt påfrestande. Trots kraven på att en god psykosocial arbetsmiljö innefattar optimal arbetsbelastning brukar omkring 60% av de tillfrågade i olika undersökningar uppge att de upplever stress i sitt arbete. Stress beskrivs uppstå när individer ställs inför utmaningar, krav eller påfrestringar som kan vara svåra att klara av (Rubenowitz, 2004, s.225).

4.2 Teorier om coping

Under detta avsnitt har vi valt att använda oss av Richard S. Lazarus och Susan Folkmans definition av coping som delas upp i problemfokuserad coping och känslfokuserad coping som förklarar olika hanteringsstrategier relaterade till stress. Vi kommer också att använda oss av Marek Korczynskis begrepp *communities of coping* som handlar om hanteringsstrategier relaterade till socialt stöd.

4.2.1 Richard S. Lazarus och Susan Folkmans teori om coping

I boken *Stress, Appraisal and Coping* beskriver Richard S. Lazarus och Susan Folkman stress som en känsla som innefattar tre processer. Den primära processen består av att uppfatta hot mot sig själv. Den sekundära processen består av att föra tankarna till ett potentiellt svar på hotet. *Coping* är den tredje processen och utgör svaret på hotet. Coping definieras som individens ständiga och föränderliga kognitiva och beteendemässiga ansträngningar för att bemöta interna och externa krav som bedöms överskrida personens resurser. Copings funktion är att förändra problemet i individens omgivning som skapar stress eller anpassa känslomässiga responsen till problemet. Alltså handlar inte en effektiv copingstrategi endast om att bemästra kraven eller stressfyllda situationer, utan det handlar även om att tolerera, acceptera eller ignorera det som är oföränderligt. Individens egen inställning, problemlösningsförmåga, hälsa och energi är faktorer som kan påverka vilken copingstrategi som används (Lazarus & Folkman, 1984, s.152–153; Jungblad & Näswall, 2009, s. 29).

Det finns flera copingstrategier och olika människor föredrar olika strategier beroende på hur de beter sig inför ett problem. Till exempel behöver en del människor fundera länge på de olika

möjligheterna, vissa agerar snabbt och en del människor ser inte några möjligheter alls att hantera problemet (Eisele, 2007, s.108). Coping brukar generellt delas in i problemfokuserad och känslfokuserad coping (Lazarus & Folkman, 1984, s.152–153). *Problemfokuserad coping* fokuserar på problemet som ger upphov till stressen och används oftast när det är möjligt att lösa problemet eller göra något för att förändra själva problemet som orsakar det negativa inflytandet på hälsan. Exempel på problemfokuserade copingstilar är bland annat att definiera problemet, söka alternativa lösningar, ändra på sig själv och söka socialt stöd som är informativt och instrumentellt. *Känslfokuserad coping* innebär att personen i fråga accepterar den stressfyllda situationen som denne är i och lär sig att hantera de känslor som uppstår i svåra lägen. Det finns olika typer av känslfokuserad coping som exempelvis förträngning, distansering, undvikande, selektiv uppmärksamhet och positiv jämförelse samt socialt stöd som är emotionellt och värderande (Eisele, 2007, s.112).

Eisele (2007) lyfter att ett stort antal studier lyfter betydelsen av socialt stöd för hälsa och välbefinnande. Även om den sociala miljön på en arbetsplats kan orsaka stress kan den också erbjuda resurser som verkar hälsofrämjande. Socialt stöd anses vara mycket värdefullt för hälsan och fungerar som en effektiv hantering vid svåra situationer och påfrestningar. Socialt stöd har betydelse både för fysisk och psykisk hälsa, motverkar stress och stärker individen i arbetssituationen. Eisele beskriver att det sociala stödet är det som gör att en känner att någon bryr sig, känner sig uppskattad och att en känner tillhörighet till en grupp. Men hur bra det sociala stödet minskar negativa effekter av stress för en individ beror på hur denne upplever stödet och vilka individuella behov som föreligger (Eisele, 2007, s.119–123).

4.2.2 Marek Korczynskis begrepp *communities of coping*

Marek Korczynski (2003) utvecklade begreppet *communities of coping*, som kan översättas till “samhällen av coping”. Begreppet föreslogs ursprungligen av Arlie Russel Hochschild (1983) och kommer ur hennes begrepp *emotional labor*. Som presenterat under tidigare forskning översätter Falkenström och Hjärpe ordet till känslarbete och beskriver att anställda förväntas styra sina känslor utifrån organisationens intresse och om de behärskar denna styrning uppnår de en del av den professionella identiteten (Falkenström & Hjärpe, 2017, s.182–183).

Coping communities betyder informella, verbala och sociala sätt att hantera olika situationer på som i sin tur skapar informella arbetsgruppskulturer på arbetsplatsen. Utvecklingen av begreppet syftade till att ge utrymme till det sociala utbytet som sker i “stängda rum” eller “bakom scenen” i människors arbetsmiljöer. Det sociala utbytet innebär en social ordning på arbetsplatsen som inte är så öppen eller tillgänglig för chef och arbetsledning. Korczynski beskriver olika situationer där arbetare möter kunder som kan bli ilska eller irriterade och som riktar denna ilska mot arbetaren. För att hantera detta söker många arbetare stöd hos varandra och skapar samhällen eller arbetskulturer där de kan hantera olika situationer som de utsätts för i arbetet. Samhällena eller arbetskulturerna är av informell karaktär men kan utgöra en stor del av de sociala relationerna på arbetsplatsen (Korczynski, 2003, s.57–58; s.73).

Artikeln presenterar även forskning som bevisar att arbetare tenderar att klara sig gemensamt och socialt på arbetsplatsen. Exempelvis presenterar forskningen vikten av att socialsekreterare söker tröst hos varandra och att sjuksköterskor kollektivt hanterar känslomässiga påfrestningar i sitt arbete. Fikarum, kök, korridorer, kontorsrum och andra områden på arbetsplatsen ger de anställda möjlighet att ta av sig den professionella masken utan att känna sig dömd av handledare, klienter och chefer. “Oönskade” känslor som exempelvis rädsla, ilska, frustration och förtvivlan kan uttryckas och ventileras med kollegor som är villiga att lyssna och ge stöd (Korczynski, 2003, s.58).

4.3 Aaron Antonovskys modell KASAM

Aaron Antonovskys framtog den salutogena modellen KASAM på 1990-talet som står för känsla av sammanhang. Idag används KASAM som ett skattningsformulär och mäter känslan av tillit till sin egen förmåga att möta motgångar och upplevt välbefinnande och hälsa. Formuläret består av 29 frågor som skattas utifrån en sjugradig skala och finns även som en kortare version med bara 13 frågor. Mätningen bedöms utifrån poäng och ju högre poäng desto högre känsla av sammanhang och upplevt välbefinnande finns det hos individen (Socialstyrelsen, 2022). Eisele (2007) menar att om de anställdas KASAM är svag måste man undersöka varför det är så och försöka göra den bättre. Det handlar om att undersöka vilka förhållanden på arbetsplatsen som kan främja KASAM och hälsa, betydelsen av en rimlig balans mellan krav och möjligheter till inflytande samt en rimlig balans mellan ansträngning och belöning. Det är viktigt att människor har en känsla av

sammanhang samtidigt som de har insikt i hur den egna verkligheten runt omkring fungerar. Människan behöver ha kontroll över sin tillvaro och känna att den är meningsfull. Känslan av sammanhang utgörs av individens förmåga att i alla sammanhang känna att den kan klara av situationen oavsett vad som händer (Eisele, 2007, s. 132–135).

Antonovsky identifierade tre teman som betraktas som de tre centrala komponenterna i KASAM vilka är *begriplighet*, *hanterbarhet* och *meningsfullhet*. Begriplighet syftar på i vilken utsträckning individen upplever inre och yttre stimuli för hur strukturerad, förutsägbar och begriplig ens omvärld och omgivning är. Individer som upplever en hög känsla av begriplighet har förväntningar på att framtida händelser är förutsägbara och även om det innebär överraskningar i viss utsträckning går de att hantera, ordna och förklara. Vidare talar Antonovsky om hanterbarhet vilket definieras som upplevelsen av att det finns resurser, som är under ens egen kontroll eller som kontrolleras av andra, som individen kan använda sig av för att hantera kraven som denne ställs inför. En hög känsla av hanterbarhet innebär att individen inte känner sig orättvist behandlad av livet eller ser sig själv som ett offer för omständigheterna och situationerna individen står inför att hantera. Individen känner då att hen kan hantera dessa situationer även om de i viss utsträckning kan vara överraskande eller oförutsägbara. Den tredje centrala komponenten är meningsfullhet som syftar till känslan av motivation och delaktighet i de situationer personen i fråga upplever samt känslan av att kunna påverka dessa händelser. En individ med hög känsla av meningsfullhet kan känna att de problem och krav som livet ställer individen inför kan vara värda att investera energi och engagemang i. Individen ser problemen och kraven som utmaningar som individen söker en mening i och gör sitt bästa för att ta sig igenom det (Antonovsky, 2005, s.44–47).

De tre komponenterna begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet hänger samman som en helhet och samspelet sinsemellan utgör KASAM. Antonovskys samlade definition är att känslan av sammanhang är en global hållning som uttrycker i vilken utsträckning individen har varaktig men dynamisk känsla av tillit till att (1) förståelse för att omvärlden är strukturerad, förutsägbar och begriplig, (2) att resurser som krävs för att möta kraven för händelserna i omvärlden är tillgängliga och (3) att kraven ses som utmaningar som är värda engagemang (ibid, s.47).

Antonovsky delade in stressorer i tre olika definitioner vilka är kroniska stressorer, viktiga livshändelser och dagsakuta förtretligheter. Antonovsky menade att de flyter in i varandra och det är inte några stora gränser mellan dem men ur ett kvalitativt perspektiv är de ändå olika. Den kroniska stressorn innebär en livssituation eller ett tillstånd som påverkar individen långvarigt. Den andra stressorn kopplas till viktiga livshändelser som går att specificera i tid och rum och exempel på det är en familjemedlems död, skilsmässa eller att avsluta sitt arbete. Även om en individ är beredd på att händelser liknande dessa kan uppstå är det ändå händelser som individen inte har några automatiska responser på och det viktiga är följderna av händelsen snarare än händelsen själv. Det beskrivs att beroende på hur hög individens KASAM är kan följderna vara olika och variera mellan skadliga, neutrala eller hälsobringande. Den sista delen handlar om dagsakuta händelser som till exempel att misslyckas med att få godkänt på sitt körkortsprov eller att bli förolämpad av sin chef. Antonovsky beskriver att dessa händelser inte påverkar KASAM eller individens hälsotillstånd mycket men om individen utsätts för många och ständigt återkommande händelser kan det ha grund i en annan livssituation eller stressor och kan påverka individens hälsotillstånd mer (Antonovsky, 2005, s.57–60).

Lazarus och Folkman (1984) skriver att Antonovsky beskriva faktorer som underlättar hanteringen av stress. Exempelvis kan faktorerna vara fysiska, kognitiva och emotionella. Skillnaden mellan Lazarus och Folkman och Antonovskys tillvägagångssätt är att Antonovsky fokuserar över vilka faktorer som bidrar till att motverka stress och Antonovsky identifierar coping som en hanteringsstrategi mot stress. Lazarus och Folkman fokuserar på vilka hanteringsstrategier en person använder sig av för att klara sig genom till exempel stress och ser coping som en process som utvecklats utifrån hanteringsstrategierna. Dessa strategier motiverar och påverkar hur en individ hanterar sin situation vilket i sin tur kan förmedla stress (Lazarus och Folkman, 1984, s.158).

5. Metod

Under metodavsnittet redogör vi för vår forskningsprocess. Vi motiverar för vår valda forskningsmetod och förklarar innebörden av semistrukturerade intervjuer. Vi redogör också för vårt urval och kontakt till intervjupersoner, intervjuguide och genomförandet av intervjuer, bearbetning och analys samt en redovisning av metodens tillförlitlighet och forskningsetiska överväganden.

5.1 Kvalitativ forskningsmetod - semistrukturerade intervjuer

Syftet med studien är som presenterat att få en inblick i utredande socialsekreterares, inom barn- och familjeenheten, upplevelser och erfarenheter av den psykosociala arbetsmiljön på deras arbetsplats. Studien vill också nå en djupare förståelse för vilka utmaningar det finns på arbetsplatserna i samband med den upplevda arbetsmiljön och hur socialsekreterarna hanterar dessa utmaningar samt kraven som ställs på dem i deras yrkesroll. Slutligen undersöker vi i studien vilket stöd socialsekreterarna upplever finns på deras arbetsplats. För att uppnå studiens syfte använder vi oss av en kvalitativ metod eftersom den utgår från urvalsgruppens perspektiv och deras upplevelser som är betydelsefulla för dem. Den kvalitativa metoden är hjälpsam för forskning där en vill komma nära urvalets miljö och individer vilket vi syftar till att göra i vår studie (Bryman, 2018, s.487; Ahrne & Svensson, 2022, s.17).

Vi använder oss av semistrukturerade intervjuer för att uppnå syftet med studien. Vi har då förberett en intervjuguide i förväg med öppna frågor som är uppdelade utefter uppsatsens frågeställningar. Semistrukturerade intervjuer ger intervjupersonen stora möjligheter att påverka intervjuens innehåll och vi har därför behövt vara mer aktiva i vårt lyssnande och arbetat med följdfrågor (Alvehus, 2013, s.82).

En fördel med kvalitativa intervjuer är att vi inte är bundna till ett standardiserat frågeformulär utan vi har haft möjlighet att få svar på helt andra frågor än de vi förberett vilket lett till ett bredare resultat med fler nyanser. Vi har stor nytta av intervjuguiden, som redovisas som bilaga 3, eftersom den bidrar till att behålla en tydlig struktur som vi förhåller. Samtidigt är det fritt att formulera om

vissa frågor, ta bort eller lägga till under intervjun (Bryman, 2018, s. 561–562; Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022, s.60).

En begränsning med den kvalitativa forskningen är bland annat att kvalitativt forskningsresultat kan vara svårt att generalisera utöver situationerna som resultatet producerats i. Många forskare inom den kvalitativa forskningen genomför ostrukturerade intervjuer med en liten grupp i en viss organisation eller ett visst område. Kritikerna menar därför att det är omöjligt att generalisera resultaten till andra miljöer. Vårt resultat kan inte representera andra områden och enheter inom Malmö stads socialtjänst utifrån att vi intervjuat socialsekreterare inom barn- och familjeenheten som tillhör sektionen till en av stadsdelarna i Malmö (Bryman, 2018, s. 484).

5.2 Urval och kontakt till intervjupersoner

Urvalet har först och främst begränsats till endast barn- och familjeenheten i Malmö stad då det är ett område inom socialtjänsten som ofta associeras med hög arbetsbelastning och stress. Som presenterat i problemformuleringen visar forskning ett resultat på att sju av tio socialsekreterare upplever arbetsbelastningen på arbetsplatsen som hög. Av dessa är 74% av respondenterna socialsekreterare inom barn- och familjeenheten vilket föranleder varför vi valt att fokusera på barn- och familjeenheten i denna studie (Akademikerförbundet SSR, 2019).

För att få kontakt med eventuella intervjupersoner har vi använt oss av bekvämlighetsurval. Det är en form av icke-sannolikhetsurval vilket innebär att urvalet gjorts utifrån att intervjupersonerna varit lättillgängliga för oss. Eftersom en av oss arbetar deltid på en sektion för barn- och familjeenheten i Malmö stad har vi haft lätt tillgång till arbetsgruppen (Bryman, 2018, s. 825). Begränsningar med bekvämlighetsurvalet är bland annat att det kan riskera att spegla en viss grupp snarare än ett bredare fenomen (Alvehus, 2013, s.68).

Urvalsprocessen har varit kort och effektiv där vi nått ut till fyra olika sektioner inom barn- och familjeenheten, som representerar olika stadsdelar i Malmö stad men endast fått svar från sex socialsekreterare från en av fyra sektioner som ställt upp på intervju. Detta har inneburit att vi inte kunnat jämföra upplevelser och svar från olika sektioner där socialsekreterarna har olika chefer. Innan vi nådde ut till socialsekreterarna kontaktade vi sektionscheferna i första hand och frågade

om vi fick fråga deras anställda om de vill delta i vår studie. Efter att vi fick godkännande från sektionscheferna nådde vi ut till socialsekreterarna genom att skicka ut ett informationsbrev (bilaga 1) och samtyckesblankett (bilaga 2) till alla anställda inom de fyra sektionerna. I informationsbrevet har vi presenterat oss själva, syftet med studien, att deltagandet är frivilligt och anonymt samt att intervjun kommer att spelas in. Sedan har intervjupersonerna anmält intresse till oss per mail eller sms och därmed har vi tillsammans bokat och genomfört intervjuerna.

5.3 Genomförandet av intervjuer

Som nämnt i tidigare avsnitt består vårt urval av sex socialsekreterare som ingår i samma arbetsgrupp. Efter att socialsekreterarna har kontaktat oss och lämnat intresse för att delta i intervju har vi besvarat med att fråga om de vill ha intervjun fysiskt eller digitalt beroende på när de haft tid för det. Hälften önskade att ha intervjuerna fysiskt på kontoret och då har en av oss hållit i de intervjuerna medan den andra av oss hållit i digitala intervjuer med resterande tre socialsekreterarna. Intervjuerna har varierat i tid beroende på hur mycket varje enskild socialsekreterare velat dela med sig men det har varit mellan 26 minuter och 50 minuter. Vi har inte upplevt att det varit någon skillnad i tid mellan fysiska och digitala intervjuer. Före genomförandet av intervjuerna hade vi förväntningen att de digitala intervjuerna skulle vara kortare men så har det inte varit. Intervjuerna har spelats in efter samtycke från intervjupersonerna. Nackdelar med att spela in intervjuer är till exempel att det kan störa den som intervjuas och begränsa personen i hur öppen hen känner att hen kan vara. Att spela in intervjuerna har varit till vår fördel och fungerat som en trygghet i att det som sägs uppfattas ord för ord. Det har också hjälpt oss att inte missa någon viktig information vilket hade kunnat hända om vi förde anteckningar löpande under intervjuerna (Alvehus, 2013, s.85).

Vår intervjuguide har delats upp i tre teman, likt våra frågeställningar, för att ha en tydlig struktur kring vilka frågor som ställts. Innan vi inlett frågorna till de tre teman har vi haft ett par bakgrundsfrågor som till exempel ålder, examensår och hur länge socialsekreterarna arbetat inom barn- och familjeenheten. Det första temat är arbetsmiljö där vi ställt frågor om vilka arbetsuppgifter socialsekreterarna har och hur de upplever arbetsuppgifterna, vad en god psykosocial arbetsmiljö är enligt dem och hur de önskar att den hade kunnat utvecklas. Andra temat handlar om individuella upplevelser kring aktuellt hälsotillstånd relaterat till arbetet, vilka

utmaningar de upplever finns på arbetsplatsen och vilka hanteringsstrategier de använder sig av för att hantera dessa. Det sista temat handlar om vilket stöd de finner på arbetsplatsen och då har frågor om kollegialt stöd både gällande arbetskamrater och stöd från chef och arbetsledning ställts.

Under intervjuerna har vi ställt öppna frågor men varit beredda på att ställa följdfrågor och varit aktiva lyssnare på vad intervjupersonerna berättat för oss. Vi har varit uppmärksamma på intressanta spår som vi har dykt ner i tillsammans med intervjupersonen. Vi har också tagit hänsyn till tystnad som är ett viktigt inslag i intervjun. När vi vågat vara tysta efter att intervjupersonen avslutat en mening har det många gånger resulterat i att reflektionerna fortsatt och intervjupersonen berättade vidare utan att vi behövt ställa följdfrågor i de situationerna (Alvehus, 2013, s.84).

5.4 Bearbetning och analysmetod

Utifrån det empiriska materialet i denna studie har vi valt analysmetoden riktad innehållsanalys som är en av tre tillvägagångssätt inom analysmetoden innehållsanalys. Den kvalitativa innehållsanalysen används speciellt när syftet är att analysera dokument och texter vilket vårt material blivit efter transkribering. Innehållsanalysen innebär en kodning av datamaterialet vilket syftar till att dela upp datamaterialet i mindre delar. Analysmetoden kan också användas när man vill bestämma innehållet på ett systematiskt sätt utifrån förbestämda kategorier (Watt Boolsen, 2007, s. 93).

Riktad innehållsanalys innebär att forskaren analyserar datamaterialet utifrån teori eller tidigare forskning som redan finns inom fältet och samtidigt analysera materialet vidare. Målet med riktad innehållsanalys är alltså att utvidga eller bekräfta den teoretiska ramen med hjälp av empirin. Kodningen kan göras med två olika strategier; den ena handlar om att identifiera och kategorisera alla förekomster av ett visst fenomen medan den andra handlar om att börja koda omedelbart utifrån förutbestämda koder (Hsieh & Shannon, 2005, s. 5–7)

Efter att vi transkriberat intervjuerna och läst igenom all text en gång valde vi att använda oss av den andra strategin där vi bestämt koder i förväg. Vi har då bestämt att våra koder är detsamma som kategorier som ingår i teman vi haft i vår intervjuguide utifrån våra frågeställningar. Information som vi bedömt inte omfattas av studiens syfte har vi inte inkluderat i kodning och inte

heller under resultat och analys. Koderna som vi identifierat är: arbetsmiljö, arbetsbelastning, stress, utmaningar, krav, hanteringsstrategier, kollegialt stöd och stöd från chef och ledning. När vi har hittat och kodat dessa i vårt insamlade material har vi sedan plockat ut de mindre delarna och satt det i ett nytt dokument för att sortera vårt material då allt inte kan representera vår empiri. Denna sortering motsvarar reducering som besvarar representationsproblemet (Rennstam & Wästerfors, 2015, s.75; s.103).

Vi har sedan fortsatt bearbeta materialet genom att koppla ihop de olika koderna ihop med teman enligt våra frågeställningar och intervjuguide. Våra teman har sedan sorterats in i olika färger för att vi lätt ska hålla koll på dem och kunna skilja på dem. Materialet kodat efter arbetsmiljö, arbetsbelastning och stress har kopplats till **grön = den upplevda psykosociala miljön** vilket är vår första frågeställning för studien. Utmaningar, krav och hanteringsstrategier har kategoriserats till **röd = utmaningar och hanteringsstrategier i arbetet** som är vår andra frågeställning. De sista koderna kollegialt stöd och stöd från chef och ledning har kategoriserats till **blå = vilket stöd och skyddsnät socialsekreterarna upplever finns på arbetsplatsen** vilket är sista frågeställningen. Utifrån det har vi sedan enkelt kunnat koppla materialet utefter teman till våra teoretiska ramverk. Trots att vi haft med oss förutbestämda koder har vi varit öppna för andra koder och kategorier som kunnat vara relevanta att lyfta i studien (Rennstam & Wästerfors, 2015, s.220).

5.5 Tillförlitlighet

Validitet och reliabilitet försäkrar tillförlitligheten i en kvalitativ studie. I boken *Samhällsvetenskapliga metoder* delar Alan Bryman in tillförlitlighet i fyra delkriterier som ligger i grund till bedömningarna av kvalitativa undersökningar. De fyra delkriterierna är trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och objektivitet (Bryman, 2018, s. 467).

Vid kvalitativa studier är fokuset på hur en mindre grupp beskriver ett fenomen. Att skapa trovärdighet i resultaten innebär att en säkerställer att studien utförts i enlighet med regler som finns. Resultatet bör rapporteras till respondenterna för att försäkra att forskaren har uppfattat socialsekreterarnas verklighet på rätt sätt (Bryman, 2018, s.468). Återkoppling genom respondentvalidering är något som vi bör utfört men på grund av studiens korta tidsaspekt var detta inte möjligt. För att uppnå trovärdighet i vår studie har vi på ett transparent sätt redogjort för hur

studien utförts och vilka komplikationer vi har mött i arbetet. Genom att använda oss av semistrukturerade intervjuer har vi kunnat ställa öppna- och följdfrågor samt exemplifiera vad respondenten menade så vi uppfattar denne rätt.

I sitt kapitel *Den svårfångade kvaliteten* skriver Katarina Jacobsson om transkribering och menar att forskarens tolkning anses mer trovärdig om den grundar sig i det transkriberade materialet (Jacobsson, 2008, s. 172). Vi har försökt välja ut de delar av empirin som har haft relevans för vårt syfte och som besvarar våra frågeställningar för att sedan kunna tillämpa teoretiska ramverk och analysera intervjupersonernas utsagor. Något som kan begränsa tillförlitligheten är att vi valde att inte numrera respondenterna utan helt avidentifierade intervjupersonerna i samband med de valda citaten. Vi betecknar även både kvinnor och män som hen på grund av få deltagare i studien. Anledningen till anonymisering beror på att socialsekreterarna arbetar på samma arbetsplats och varit medvetna om varandras medverkan.

Det andra kriteriet som Bryman skriver om är överförbarhet som innebär hur väl resultatet kan överföras i en annan miljö och samtidigt vara relevant. Bryman hänvisar till Lincon och Guba som uppger att ju mer täta och detaljerade intervjupersonernas svar är, desto mer ökar överförbarheten. I vårt arbete har vi valt att använda oss av insamlingsmetoden semistrukturerade intervjuer som har gett oss möjligheten att ställa följdfrågor och anpassa intervjuerna utifrån respondenternas svar. Respondenterna har också haft stort utrymme att uttrycka sig om det som de själva anser är viktigt (Bryman, 2018, s.467–468).

Pålitlighet motsvarar reliabiliteten inom kvalitativ forskning och innebär att forskaren i fråga bör anta ett granskande synsätt för att kunna bedöma en undersökning. Det innebär att en säkerställer att forskningen innehåller en fullständig redogörelse för alla studiens faser av forskningsprocessen. I denna studie har vi uppnått pålitlighet genom att redogöra för forskningens alla delar såsom forskningsfrågor, urval, bearbetning och analys av vårt material (Bryman, 2018, s.468).

Bryman skriver om möjlighet till att styrka och konfirmera som motsvarar objektivitet för studiens tillförlitlighet. För att säkerställa att forskaren har agerat i god tro behöver det vara uppenbart att forskaren medvetet inte tillåtit personliga värderingar att påverka utförandet av studien (Bryman, 2018, s.470). För att uppnå objektivitet i vår studie har vi spelat in och transkriberat vårt material

för att inte kunna påverka eller ändra om svaren som insamlats. Ljudinspelningar och transkribering leder att det inte uppstår luckor i intervjupersonernas svar och ökar objektiviteten i resultatet.

5.6 Forskningsetiska överväganden

Vid kvalitativa studier väcks det ofta många etiska frågeställningar. Av denna anledning finns det lagar och överensstämmelser i forskningssamhället som redogör för hur forskare skall förhålla sig till individer som medverkar och berörs av studien (Lind, 2014, S. 166). Forskningsetiska frågor regleras av etikprövningslagen och Vetenskapsrådet ger råd till forskare i deras forskningsprocess utifrån fyra forskningsetiska principer (Lind, 2019, s 167). De fyra forskningsetiska principer består av informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Eldén, 2020, s. 29). Eftersom denna studie rör sig om att undersöka socialsekreterares upplevelser av sin psykosociala arbetsmiljö där ämnen liksom stress och utbrändhet samt relationer med kollegor diskuteras har etiska överväganden varit extra viktiga för genomförandet av studien.

Informationskravet innebär att de individer som medverkar i studien skall få information om undersökningens syfte (Vetenskapsrådet, 2002, s. 7). Forskaren har ansvar att informera intervjupersonerna om all information som kan komma att påverka deras medverkan i undersökningen och ge information om att de deltar frivilligt och att deras medverkan kan avbrytas (ibid). Vid första kontakt med socialsekreterarna på enheten barn och familj som skedde via mejl skickade vi ett informationsbrev tillsammans med ett PDF-dokument (se bilaga 1) där vi presenterade oss själva kort och gav information om studiens syfte och bakgrund. Informationsbrevet innehöll även två avsnitt om vad det innebär att delta i intervjun samt hur det insamlade materialet skulle hanteras.

Samtyckeskravet innebär att forskaren har skyldighet att inhämta undersökningsdeltagarnas samtycke innan intervjuerna utförs (Vetenskapsrådet, 2002, s. 9). Intervjupersonerna som medverkar i studien har självbestämmanderätt till medverkandet i undersökningen och bestämmer över villkor såsom tid och rum utan påverkan från genomföraren. För att uppnå samtyckeskravet valde vi att använda oss av skriftligt medgivande i form av samtyckesblankett som skickades tillsammans informationsbrevet som respondenterna kunde underteckna och lämna till oss fysiskt

eller genom inskanning. Innan intervjuerna startade fick intervjupersonerna ytterligare information om studiens syfte, frivillighet att delta i studien och att de kan avbryta intervjun om de önskar detta. Innan varje intervju frågade vi om muntligt samtycke om att få spela in samtalet.

Konfidentialitetskravet innebär att respondenternas uppgifter förvaras på ett sådant sätt så inga obehöriga har tillgång till eller kan ta del av dessa (Vetenskapsrådet, 2002, s. 12). De identifierbara uppgifterna skall antecknas och lagras på sådant sätt så de som tar del av studien inte kan identifiera undersökningdeltagarna. Det skall alltså vara omöjligt för en utomstående att komma åt de etiskt känsliga uppgifterna (ibid). För att tillförsäkra konfidentialitetskravet har vi avidentifierat deltagarna i vår undersökning genom att utelämna deras namn. Vi har valt att göra detta utifrån att det hade varit enkelt att identifiera vilka intervjupersonerna är om vi beskriver deras individuella arbetsuppgifter i relation till vilka de är samt för att vissa intervjupersoner vetat om varandras medverkan. För att skydda intervjupersonerna utifrån konfidentialitetskravet är resultat och analys presenterat med total anonymisering. Vi har sparat röstinspelningen som ljudfil på telefonen och namngett röstinspelningen genom siffror. De inspelade ljudfilerna och dokumenten med transkribering kommer att tas bort efter att uppsatsen är avklarad. En nackdel som vi har identifierat under arbetets gång är att eftersom urvalet bara består av socialsekreterare från samma sektion kan de många gånger gå igenom samma eller likande situationer som sina kollegor och socialsekreterarna kan känna igen sig i varandras erfarenheter. Detta kan resultera i att socialsekreterarnas erfarenheter och upplevelser påverkas av varandra vilket kan resultera i ett likformigt resultat. Ur ett etiskt perspektiv tänker vi att möjligheten till anonymisering inom den egna gruppen minskas eftersom de enkelt kan få reda på vilka som deltagit i vår studie, till exempel om de själva berättar det för varandra.

Nyttjandekravet handlar om att de inhämtade materialet får endast användas för forskningens syfte (Vetenskapsrådet, 2002, s. 14). Intervjupersonernas svar kommer att användas vid studiens genomförande och som nämnt ovan kommer dokumentet med det transkriberade materialet och ljudfilerna med inspelade intervjuer att raderas efter att studien har genomförts och är avklarad.

6. Resultat och analys

Nedan presenteras det empiriska materialet som samlats in med hjälp av intervjuer som genomfördes med de sex socialsekreterarna. Resultatet redovisas med hjälp av tre teman vilka är arbetsmiljö, arbetsbelastning och stress, utmaningar och hanteringsstrategier samt stöd på arbetsplatsen. De intervjuade socialsekreterarna består av utredande handläggare inom barn- och familjeenheten.

6.1 Arbetsmiljö och arbetsbelastning

Socialsekreterarna uppger att deras arbetsuppgifter består av att utreda barnfamiljer med barn upp till 18 år utifrån orosanmälningar som inkommer till socialtjänsten där oron rör sig om barnets miljö inom och utanför familjen. Socialsekreterarnas arbetsuppgifter innebär alltså att ta kontakt med barnet och familjemedlemmar, barnets skola och sjukvård samt andra samverkanspartners som kan vara nödvändiga att ta kontakt med. Utredningarna baseras på att ta reda på vilka skydd- och riskfaktorer det föreligger i barnets liv, om barnet och/eller familjen är i behov av stöd och vilka insatser som kan beviljas i sådana fall. Arbetsuppgifterna är även administrativa och exempel på dessa är dokumentation på alla samtal och händelser i ärendet som journalförs i barnets akt och efter fyra månader, som utredningstiden är på, skall ansvarig huvudhandläggare skriva ett beslutsunderlag som sammanfattar ärendet som motiverar varför utredningen avslutats med eller utan insatser.

Vid fråga om hur en god arbetsplats bör se ut uppger alla att en rimlig arbetsbelastning på arbetsplatsen där belastningen inte är allt för stor på den enskilde. I samband med en rimlig arbetsbelastning upplever socialsekreterarna att de behöver en arbetsmiljö där de hinner med sina arbetsuppgifter med god marginal samt att kunna göra bra bedömningar utan att vara stressade eller belastade konstant.

Liksom Antonovsky (2005) skriver kan vi säga att socialsekreterarna har en viss begriplighet över sitt arbete där de är medvetna om vad deras arbetsuppgifter innebär och att oförutsägbara händelser kan komma att ske. Däremot är de omedvetna om när det kan komma in en orosanmälan där

socialsekreteraren behöver omhänderta ett barn akut. Vid sådana tillfällen behöver socialsekreteraren hantera det akuta som uppkommer vilket framgår i följande citat:

Man vet att i många fall kan jag inte utföra ett rättssäkert arbete men man sitter och försöker och försöker och försöker och stressar upp sig för man vill hinna i tid men sen händer det massa akut och då läggs det på paus och då hinner man inte i tid. Så det är också en utmaning att försöka.

Trots att socialsekreterarna har en viss begriplighet i sitt arbete går de miste om inre och yttre stimuli då oförutsägbara händelser leder till socialsekreteraren behöver hantera de akuta fallen och lägga andra ärenden åt sidan. Socialsekreteraren saknar variation och känner inte sig produktiva i sitt arbete samt saknar stimuli (Rubenowitz, 2004, s.97). Trots att socialsekreteraren har en viss begriplighet i deras arbete kan oförutsägbara händelsen blir svårt att hantera på grund av mängden ärende och socialsekreteraren tappar egenkontroll över sitt arbete. Även Rubenowitz (2004) uppger att stress och stressreaktioner bildas då individen riskerar att förlora egenkontroll och kämpar för att behålla den. Socialsekreterarna är belastade i sitt arbete och upplever att de inte har förutsättningarna att utföra arbetet som de önskar och räcker inte till. Trots att socialsekreterarna har kunskapen och viljan att spendera mer tid på sina ärenden hindrar akuta fall och tiden dem från detta. Socialsekreteraren kan inte styra över sin arbetstakt och behöver prioritera bort andra ärenden för att kunna uppnå kraven de ställs inför. En uppger:

Det tar mycket av en att göra de här prioriteringarna. Känslan att veta att jag måste prioritera bort två andra eftersom jag nu måste jobba med den här särskilda personen, men andra skulle egentligen behöva lika mycket tid. Men det hinner man inte och räcker inte till.

Detta går även att koppla till Antonovskys begrepp hanterbarhet. Det uppstår en minskad hanterbarhet om socialsekreteraren inte kan hantera den höga arbetsbelastningen på grund av att denne inte kan få avlastning på lång sikt (Antonovsky, 2005, s.44–47).

Ett annat svar som var återkommande är betydelsen av ett gott kollegialt samarbete för en god psykosocial arbetsmiljö. Det kollegiala samarbetet skulle kunna bestå av, med exempel från vad intervjupersonerna uppgett, kollegor som man litar på, stöttning från kollegor och ledning och att det finns en ärlig och öppen kommunikation inom arbetsgruppen. Ett gott kollegialt samarbete, som vissa av intervjupersonerna nämnt, som bidrar till en god arbetsgemenskap bekräftas av Rubenowitz fem faktorer för en god psykosocial arbetsmiljö. En god kontakt mellan kollegorna bidrar till bra trivsel vilket i sin tur bidrar till en god psykosocial arbetsmiljö. Ett positivt arbetsledningsklimat är också en av faktorerna för en god psykosocial arbetsmiljö och upplevs av anställda när det finns ett gott samarbete mellan över och underordnade.

Det är så för de flesta här. Vi bränner ut oss. Vi blir utbrända precis hela tiden.
Och att ha chefer som är inkännande och sänker tempot är jätteviktigt.

Föregående citat kan kopplas till just det; intervjupersonen upplever att det behövs chefer som är inkännande och kan sänka tempot på arbetet när det blir för hög arbetsbelastning. En chef som är inkännande och kan läsa av dessa tecken samt vidta åtgärder påvisar ett gott samarbete mellan chef och anställda (Rubenowitz, 2004, s.231–232; s.125).

Faktorerna som socialsekreterarna lyft som bidrar till en god psykosocial arbetsmiljö saknas emellanåt på arbetsplatsen. Samtliga socialsekreterare önskar att verksamheten skulle anställa fler socialsekreterare inom arbetsgruppen för att kunna minska arbetsbelastningen för varje enskild socialsekreterare och förbättra den psykosociala arbetsmiljön. En socialsekreterare berättar i sin intervju att de har haft cirka åtta socialsekreterare som slutat hittills i år och hela arbetsgruppen består av cirka tio utredande socialsekreterare. Vidare berättar socialsekreteraren att en lösning på att behålla personal hade varit att anställa fler för att det ska bli en stabilare grupp där folk inte vill sluta och för att socialsekreterarna ska få mer tid och utrymme till att kunna utföra arbetet. Även om socialsekreterarna lyft för cheferna att det behövs fler anställda i arbetsgruppen får de svaret att det inte hjälper med fler anställda eftersom belastningen beror på administrationen och att lära sig att bli mer effektiva i sitt arbete.

En av intervjupersonerna argumenterar att det behövs fler anställda för att ha utrymme till att utveckla jobbet och göra det mer effektivt samt att nyanställda behöver ha tillåtelse att vara nya på jobbet under en längre period. Reflektionerna kring att anställa fler för att få utrymme och tid till att utföra sitt arbete med rimlig arbetsbelastning kan kopplas till Rubenowitz begrepp egenkontroll som också benämns i Karasek och Theorells begrepp kontroll i krav-kontrollmodellen (Theorell, 2003, s.16–17). Man skulle kunna säga att socialsekreterarna önskar mer egenkontroll över sitt arbete för att den psykosociala arbetsmiljön ska kunna utvecklas positivt. Socialsekreterarna behöver alltså få möjlighet till att arbeta i en rimlig takt där de själva kan lägga upp sitt arbete nästan helt på egen hand. Finns inte denna möjlighet på arbetsplatsen riskerar socialsekreterarna att förlora kontroll över sin arbetssituation vilket kan väcka stressreaktioner hos dem. Reflektionerna kan också kopplas till Rubenowitz begrepp optimal arbetsbelastning vilket innebär att arbetsbelastningen ska vara rimlig utifrån psykiska och fysiska egenskaper (Rubenowitz, 2004, s.97; Theorell, 2003, s.16-17).

Socialsekreterarna upplever sina arbetsuppgifter som roliga och utvecklande då de ständigt får göra nya saker och möta olika människor men samtidigt upplever de att det är väldigt belastat och stressigt. Socialsekreterarna uppger att den höga arbetsbelastningen påverkar kollegorna och är påfrestande vilket leder till hög personalomsättning. Socialsekreterarna uppger att deras uppfattning hade varit mycket mer positivt om de hade haft mindre belastning på arbete. Alla intervjupersoner uppger att känner sig stressade i sitt arbete i perioder, men hur stressade de är kan variera periodvis.

Att se unga människor som inte jobbat länge att bli utbrända eller behöva sjukskriva sig för att det är för mycket för dem. Man får inte mindre arbetsbelastning, man får inte mer återhämtning. Folk fortsätter säga upp sig.

De uppger att det finns en konstant stress i deras arbete men det även finns stress i följd av den höga överbelastningen. Socialsekreterarna upplever att det är mycket som behöver göras såsom journalföring och samtal vilket kan vara stressigt i perioder men även att räcka till för alla människor kan bli påfrestande. Detta går att likställa med studier som presenterade, under tidigare

forskning, att yrket för socialsekreterare leder till stress och utbrändhet (Dillenburger, 2004, s.221–223; Lloyd, King & Chenoweth, 2002, s. 263).

En av socialsekreterarna uppger att när hen åker hem efter jobbet kan hen knappt resa sig upp från soffan då hen är fysiskt och mentalt trött. Den fysiska hälsan påverkas av att sitta stilla på en kontorsstol mestadels av arbetstiden. Vidare berättar socialsekreteraren att hen känner sig stressade i perioder och stressen bidrar till att hen kan glömma arbetsrelaterade uppgifter och påverkar deras minne. En tredjedel av socialsekreterarna uppger att när de befinner sig i en LVU-process är de extra stressade då processen är tidskänslig och leder till att andra ärenden läggs åt sidan och får inte den tiden de behöver för att bli klara. En uppger att hen arbetar deltid och har längre tid att återhämta sig från jobbet vilket bidrar till bättre psykiskt mående på arbetsplatsen. Många uppger att den psykiska hälsan påverkar den fysiska hälsan och att åldern har stor påverkan på tålamod och ork. De upplever att de saknar social och känslomässig ork. Även detta resultat kan likställas med studierna som presenterats under tidigare forskning (Dillenburger, 2004, s.221–223; Lloyd, King & Chenoweth, 2002, s. 263).

Tre av sex socialsekreterare uppger att de kan ta med sig arbetsuppgifter och familjesituationer hem och det kan vara svårt att lämna jobbet på arbetsplatsen ibland. En av sex socialsekreterare uppger att stressen från arbetet går ut på hens sociala relationer:

Det går lite över mina sociala relationer möjligtvis. Jag orkar inte göra saker tillsammans med andra människor och jag behöver liksom ha egen tid och det tänker jag har med jobbet att göra. Jag tänker att jag hade varit mer social om det hade varit mindre stress på jobbet.

Fem av sex respondenter uppger att de inte vill ha en lång karriär inom barn- och familjeenheten. De uppger att arbetet är väldigt belastat och att de inte kommer orka med det höga tempot och ärendetyngden inom barn- och familjeenheten hur länge som helst.

Barn och familj är det tyngsta området och då kan jag fråga mig själv “varför gör jag detta? [...]”. Det behöver inte vara så här svårt hela tiden.

Under tidigare forskning presenterade vi studien *Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare* (2007) som resulterade i att trots att 54% av socialsekreterarna hade arbetat på sin nuvarande arbetsplats i två eller mindre år hade 48% av dessa avsikter att lämna sin arbetsplats. Detta på grund av brister i belöning för sitt väl utförda arbete, att man inte känner sig omhändertagen av ledningen, att ledningen inte är intresserad av socialsekreterarnas hälsa och välbefinnande utifrån den höga arbetsbelastningen (Tham, 2007, s.16–19).

6.2 Utmaningar och hanteringsstrategier

Under intervjuerna fick socialsekreterarna berätta vilka utmaningar de stöter på och hur de upplever kraven som de ställs inför i sitt arbete. Svaren är varierande utifrån att alla upplever att de har individuella krav som de ställs inför beroende på hur erfarna de är inom yrket och vad de själva tycker är svårt att nå upp till. En av socialsekreterarna upplever att kraven är lägre än vad de borde vara utifrån att det är accepterat helt och hållet att socialsekreterarna inte hinner utföra arbetet som förväntas av dem utifrån organisatoriska riktlinjer. Socialsekreteraren tycker att chefen borde ställa krav som att vara i tid med sina arbetsuppgifter och hinna färdigt med utredningen under de fyra månader som utredningstiden är lagstadgad till. Hen uppger att det inte går att nå upp till dessa krav på grund av hur arbetsmiljön och arbetsbelastningen ser ut i dagsläget och det är helt okej eftersom alla vet att det ser ut så. Vidare reflekterar samma socialsekreterare att kraven ändå är höga att uppnå eftersom hen upplever att de beläggs med ansvar där många svåra ärenden ingår och tar tid att utreda men socialsekreterarna förväntas klara av det.

En av intervjupersonerna svarade att allt med arbetet är svårt på sitt sätt. Hen uppgav att det är svårt att hålla sin roll där den ska hållas och att försöka att inte göra allt i situationer där socialsekreterare möter en hjälpsökande klient som behöver stöd i mycket som inte en utredande socialsekreterare inom barn- och familjeenheten kan hjälpa till med. Det är lätt att gå in och försöka hjälpa klienten med dessa saker även om det inte finns tid eller utrymme för det.

Alltså det jag tycker är svårast är uppfattningen om rollen som socialsekreterare. Att man hjälper människor såklart men vi är alldeles för underprioriterade och har en hög

arbetsbelastning [...] Jag tänker att många vill hjälpa till och stärka barns rättigheter och tillvaro i samhället och när man känner att man inte kan göra det på det sättet man tänker sig så krockar det med verkligheten.

Kopplat till meningsfullhet från Antonovskys modell KASAM innebär yrket som utredande socialsekreterare inom barn- och familjeenheten för många att kunna hjälpa och stärka barns rättigheter och tillvaro i samhället. Men som socialsekreteraren, i ovannämnda citat, säger så krockar denna avsikt med verkligheten där verkligheten innebär att socialsekreteraren faktiskt inte kan utföra arbetet som hen önskar. Att kunna känna en mening i sitt yrke och utföra arbetet så som man vill innebär en hög känsla av meningsfullhet. Det kan i vissa fall brista hos socialsekreterare som jobbar inom barn- och familjeenheten av olika anledningar som exempelvis hög arbetsbelastning eller att det är för lite personal på arbetsplatsen (Antonovsky, 2005, s.44–47).

En annan socialsekreterare reflekterade kring att en utmaning i arbetet är att hinna utreda inom utredningstiden som är på fyra månader och att det känns som en lång tid att samla in information kring ett barns situation men ändå räcker inte tiden till. Hur socialsekreteraren hanterar denna utmaning förklaras enligt följande citat:

Alltså jag tycker att jag är hyfsat bra på att hitta tillbaka till att tänka: “Jag är faktiskt bara en människa, jag kan inte göra mer än det jag faktiskt gör” och att hela tiden gå tillbaka till att tänka att jag gör så gott jag kan för det här barnets utveckling och välmående.

Reflektionerna fortsätter in på känslan av meningsfullhet som syftar till motivationen och delaktigheten som finns i händelser man upplever och hanterar samt känslan av att ha handlingsutrymme till att påverka händelserna. Socialsekreteraren upplever att hen inte kan göra mer än vad hen kan för att hantera situationen; att inte hinna utreda färdigt och få en färdig överblick över barnets situation. Socialsekreteraren upplever att hen bara är en människa och gör så gott hen kan för att arbeta enligt barnets bästa. Om socialsekreteraren upplever en hög känsla av meningsfullhet upplever hen att hen söker en mening i utmaningarna hen stöter på och gör sitt bästa för att ta sig igenom det (Antonovsky, 2005, s.44–47).

Hälften av de intervjuade socialsekreterarna uppger att för att hantera stressen och den höga arbetsbelastningen på arbetet skriver man listor som till exempel prioriteringslistor för att kunna strukturera upp sina arbetsuppgifter. Fyra av sex socialsekreterarna uppger att de försöker att stanna upp och ta en sak i taget.

Listor, jag gör listor på vad jag behöver göra utifrån prioritering. Vad är minst farligt att inte hinna med? Vad är viktigast? Vilka ärenden har jag med barn som far mest illa?

Socialsekreteraren som vi citerat ovan beskriver att de ibland prioriterar vilka ärenden de ska hantera utifrån vilket barn som far mest illa. Till exempel: om hen har ett ärende som handlar om ett barn som har mycket skolfrånvaro och ett annat ärende med ett barn som dagligen blir utsatt för våld av sina föräldrar måste hen tänka efter vilket ärende som behöver prioriteras. Givetvis tänker socialsekreteraren att hen ska prioritera ärendet om barnet som blir utsatt för våld även om hen inte vill släppa det andra barnet helt. En annan socialsekreterare beskriver att hen tar hjälp av arbetsledningen för att strukturera upp och göra en prioriteringslista utefter det som är mest akut. Lazarus och Folkman (1984) delar in coping i problemfokuserad och känslufokuserad coping. Socialsekreterarens hanteringsstrategier om att prioritera olika ärenden går att koppla till problemfokuserad coping som handlar om att göra något för att förändra och lösa problemet som ger upphov till stress och hög arbetsbelastning. Socialsekreteraren ser till att prioritera det som är mest akut eller av grövre karaktär för att inte göra allting på en gång och stressa upp sig själv för mycket vilket är detsamma som copingstilarna: att definiera vad problemet är, hitta alternativa lösningar till problemet och söka socialt stöd som är informativt och instrumentellt (Lazarus & Folkman, 1984, s.152-153; Eisele, 2007, s.112)

Två av sex socialsekreterare lyfter att en av deras hanteringsstrategier är att göra sitt bästa och försöka hinna utföra sina arbetsuppgifter i tid men om de inte skulle hinna färdigt är det chefens ansvar. En av socialsekreterarna berättar att hen "flaggar" för chefen att hen kanske inte kommer hinna med en arbetsuppgift och om chefen bedömer att det kan läggas åt sidan och prioritera något som är viktigt är det chefens ansvar att se till att allt görs. Hen menar att om hen skulle lägga hela ansvaret på sig själv skulle hen inte orka jobba kvar på arbetsplatsen.

Ifall jag inte hinner är det chefens ansvar. Jag gör mitt bästa och ska försöka hinna i tid. [...] För om jag skulle lägga de på mig hela tiden, att jag inte hann, eller åh nu blev det inte bra när jag faktiskt har sagt till då skulle man inte klara av att jobba kvar här.

Lazarus och Folkmans (1984) definition av känslufokuserad coping är att man accepterar sin stressfyllda situation som man är i och lär sig att hantera de känslor som uppstår i svåra situationer (Lazarus & Folkman, 1984, s.152–153). Exempel på hanteringsstrategier inom känslufokuserad coping är exempelvis distansering och undvikande som vi tänker kan tillämpas på socialsekreterarnas tankar kring det de inte hinner göra, på grund av hög arbetsbelastning och stress, är chefens ansvar. På något sätt distanserar sig socialsekreterarna från ansvaret och tar avstånd från det för att minska risken att inte orka arbetet och arbetsbelastning. Detta är en hanteringsstrategi som fungerar för socialsekreterarna och som vi tänker att chefen är införstådd med vilket utgör det sociala stödet som är emotionellt och värderande (Eisele, 2007, s.112; Jungblad & Näswall, 2009, s. 29).

Andra känslufokuserade hanteringsstrategier som lyfts under intervjuerna beskrivs i citaten som presenteras nedan. Den ena socialsekreteraren uppger, i första citatet, att hen ibland kan använda sig av prokrastinering som strategi och det kan handla om att skjuta upp vissa arbetsuppgifter som man inte hinner med eller behöver prioritera bort tillfälligt. Det kan också handla om att man aktivt väljer att inte utföra vissa steg i utredningsprocessen som man inte hinner göra men att utredningen ändå blir gjord. (Lazarus & Folkman, 1984, s.152–153; Eisele, 2007, s.112)

Alltså jag har ju vissa strategier som inte är de bästa, prokrastinering.

Den andra socialsekreteraren beskriver ett exempel på positiv jämförelse som också är en känslufokuserad copingstrategi. Socialsekreteraren menar att man kan må dåligt i de situationer man vill erbjuda en familj en viss insats men inte har resurserna till det. Men så som det ser ut nu, trots den höga arbetsbelastningen och upplevda stressen, kan de erbjuda familjerna lämpliga resurser vilket motverkar den upplevda stressen till en viss del och är en positiv syn på hela

arbetssituationen som annars är negativ (Lazarus & Folkman, 1984, s.152–153; Eisele, 2007, s.112).

Om vi inte kan få resurser till de här insatserna till våra familjer som vi utreder, då mår man dåligt. Så som det fungerar just nu har vi jättefina resurser till våra familjer. Så även om vi upplever vårt arbete som stressat så har vi ingen negativ stress till att vi inte kan tillgodose familjernas behov. Det tänker jag är jätteviktigt.

6.3 Stöd på arbetsplatsen

Fem av sex intervjupersoner uppger att de har goda relationer med sina arbetskamrater och känner sig trygga med sina kollegor. De uppger att de har ett fint support-system och är måna om varandra. En av dessa fem uppger att samtidigt som relationen är positiv är det många nya medarbetare som börjar på arbetsplatsen vilket kan vara utmanande då kollegorna behöver skapa nya relationer till sina kollegor. Trots detta uppger socialsekreteraren att hen har en bra relation till sina kollegor med bra stöttning.

Fem av sex socialsekreterare uppger att de får hyfsat bra kollegialt stöd på arbetsplatsen. En av dem uppger att socialsekreterarna söker stöd hos varandra för att få hjälp med formuleringar och prata om svåra klientsamtal men även att prata om sitt mående. För hen är det också av stor betydelse att kollegorna tittar till varandra och frågar om hur det går med olika ärenden.

Det är både stöd i ”hur ska jag formulera den här meningen så att den blir tydlig” men också ”jag har precis haft ett jättejobbigt samtal och behöver sitta och gråta hos dig i en halvtimme”. Det är stöd i ”det här har hänt i mitt privatliv och vi prata om det, oavsett om det är roligt eller tråkigt” Vi är varandras skyddsnet.

Citatet ovan kan likställas med Korczynskis teori om *communities of coping* där socialsekreteraren söker stöd hos varandra när de upplever känslomässigt påfrestande situationer som exempelvis samtal om svåra ämnen med klienter. Stödet tar uttryck i både praktiska skäl som har med arbetsuppgifterna att göra men också i “stängda rum” vilket motsvarar socialsekreterarnas kontorsrum. Socialsekreteraren förklarar i citatet att de kan gå in till varandra och gråta en stund

efter ett jobbigt samtal. Kontorsrummen ger utrymme och tillgänglighet för socialsekreterarna att ventilera ut känslor som vanligtvis inte hör hemma i den professionella rollen och i bemötandet med klienter (Korczynski, 2003, s. 58).

Två andra socialsekreterare pratar om vikten av att ta gemensamma fikapauser för att kunna prata om annat och slappna av i kontakten med varandra vilket leder till en god arbetsmiljö. Den ena lyfter att hen försöker vara noga med att få med sig kollegor till fikarummet, speciellt om kollegan tydligt är i en stressig period eller har en stressig arbetsdag. Reflektioner förs kring hur viktigt det är att kunna prata om annat med sina kollegor och bygga ordentliga relationer med varandra som består av tillit till varandra. Dessa arbetskulturer verkar vara viktiga för socialsekreterarna då de har en stor betydelse för de sociala relationerna på arbetsplatsen (Korczynski, 2003, s.73; Stroebaek, 2013, s.394–395). En annan socialsekreterare berättar följande:

Det här med att jag jobbar mycket med att ta stöd av kollegor till exempel. Det är typ min främsta copingstrategi på jobbet.

Samma socialsekreterare uppger att det hade varit önskvärt att inte behöva ta det stöd av sina kollegor ändå vilket man kanske inte hade behövt i sådan stor utsträckning om arbetet var mindre belastat. Socialsekreteraren reflekterar, enligt citatet ovan, vilket kan likställas med *communities of coping* där socialsekreterarnas stöd på arbetsplatsen i första hand motsvarar stöd från kollegorna (Korczynski, 2003, s.57–58).

En av socialsekreterarna reflekterar kring att hen önskar att de inte hade behövt ta så mycket stöd av varandra som de gör i dagsläget. Hen menar att de har en hög arbetsbelastning och ett påfrestande arbete och behöver därför ta hjälp av varandra och det kollegiala stödet spelar en stor roll i arbetet. Det sociala stödet kan likställas med Eiseles studie (2007) som menar att det sociala stödet har betydelse för fysisk och psykisk hälsa och stärker individen i arbetssituationen. Stödet mellan kollegorna gör att de känner att någon bryr sig, man känner sig uppskattad och upplever en tillhörighet till en grupp (Eisele, 2007, s.119–120). Även Ljungblad och Näswall (2009) studies resultat påvisar att endast socialt stöd från både chefer och kollegor minskar styrkan i sambandet mellan arbetskrav och ohälsa (Ljungblad & Näswall, 2009, s.39–42).

Betydelsen av stöd från kollegor och arbetsledning beskrivs även under avsnittet för tidigare forskning där Hultberg (2007) lyfter att ett socialt stöd betyder att medarbetare har möjlighet att ha kontakt och gemenskap med kollegor och stöd från chefen. Socialsekreterarna berättar att chefen är bekräftande, ett känslomässigt stöd och gör sitt bästa för att avlasta sina kollegor. Däremot finns det inte alltid möjlighet till avlastning då varje enskild socialsekreterare har mycket på sin tjänst och inte kan ta emot nya ärenden eller ta över arbetsuppgifter som en annan inte hinner utföra. En av socialsekreterarna beskriver stödet från chefen och arbetsledningen enligt följande:

De är tillåtande. De är förlåtande. De är bekräftande och stöttande på alla möjliga sätt. Jättegoda och ödmjuka personer, enligt min mening. Och sen har de respekt för mig, vilket också underlättar min kontakt med dem.

Hultberg (2007) menar att om ett socialt stöd finns på arbetsplatsen minskar effekten av låg kontroll och höga krav vilket kan jämföras med att socialsekreterarna tycker att det är viktigt att chefen är inkännande och har förståelse för socialsekreterarnas arbetssituation. De anser att det är viktigt att chefen kan minska tempot och erbjuda stöd i form av avlastning eller liknande när det blir för mycket på någons tjänst. Hultberg lyfter även att ett gott socialt utbyte och stöd mellan chefer och medarbetare motverkar stress och utbrändhet (Hultberg, 2007, s.4).

7. Sammanfattning och avslutande diskussion

I den här studien har vi undersökt hur socialsekreterare på barn- och familjeenheten upplever den psykosociala arbetsmiljön på socialtjänsten. I samband med det har vi haft frågeställningar som berör arbetsbelastning och stress, utmaningar och hanteringsstrategier samt stöd från kollegor och arbetsledning. Utifrån dessa tre frågeställningar, som också varit tre genomgående teman i hela studien, har vi nått resultat med tre delanalyser som är baserade på intervjuer med sex socialsekreterare inom barn- och familjeenheten. Resultaten är analyserade utifrån de valda teoretiska ramverken för föreliggande studie.

Vår första frågeställning besvaras med hjälp av resultatet i delanalys ett och rör sig om hur socialsekreterarna upplever sin arbetsmiljö i relation till arbetsbelastning och stress. Socialsekreterarna uppger att de behöver en arbetsmiljö med en rimlig arbetsbelastning där de hinner göra bra och rättvisa bedömningar samtidigt som de hinner utföra ett rättssäkert arbete. Samtliga socialsekreterare berättar att det finns en konstant stress i deras arbete men att stressen ofta kommer i följd av den höga arbetsbelastningen. Dokumentationen och kraven som de ställs inför kan vara stressigt under vissa perioder men att räkna till för klienterna och sina kollegor kan också bli påfrestande och stressigt. En annan faktor som bidrar till stress i arbetet är kombinationen mellan att försöka utföra ett rättssäkert arbete samtidigt som man vill hinna i tid. Socialsekreterarna försöker och gör sitt bästa för att uppnå detta men för att hitta balansen riskerar socialsekreterarna att stressa upp sig själva vilket i värsta fall kan leda till utbrändhet eller uppsägning. Resultatet visar också att socialsekreterarna inte kan styra över sin arbetstakt eller arbetsbelastning och behöver prioritera bort vissa ärenden för att kunna hantera de mest akuta fallen i första hand. För vissa kan detta vara psykiskt påfrestande och lämnar en med känslor om att man inte räcker till. Vad som hade kunnat förbättra eller utveckla den psykosociala arbetsmiljön ger socialsekreterarna följande exempel på: att verksamheten anställer fler socialsekreterare för att kunna fördela den höga arbetsbelastningen mellan fler, att behålla den personal som finns för att minska personalomsättning och inte ha nya på arbetsplatsen hela tiden, att låta de som är nya få tid och utrymme till att vara nya under en längre period för att känna sig bekväma och trygga i yrkesrollen och att få möjlighet till att utföra sitt arbete med rimlig arbetsbelastning.

Delanalys två är relaterad till vår andra frågeställning som berör vilka utmaningar socialsekreterarna stöter på i arbetet och hur de hanterar dessa. Resultaten är olika beroende på vilken intervjuperson det handlar om då utmaningarna och hanteringsstrategierna är individuella. Bland annat upplever en av dem att en utmaning är att hinna utreda inom utredningstiden som är på fyra månader på grund av den rådande arbetsbelastningen på arbetsplatsen. Socialsekreteraren berättar att hen hanterar utmaningen genom att påminna sig själv att hen gör det hen kan för att kunna utreda barnets situation så gott det går. För att hantera den stress som socialsekreterarna berättat om under delanalys ett använder de främst sig av prioriteringslistor. De flesta gör någon form av prioriteringslista eller pratar med chef och förste socialsekreterare för att få hjälp att strukturera upp vad som är mest akut att hantera först. Andra har med åren hjälpt sig själva att hantera arbetsbelastningen och stressen genom att inte skuldbelägga sig själva eller lägga allt ansvar på sig själva om de inte hinner färdigt med alla sina arbetsuppgifter i tid eller utefter de kraven som de ställs inför.

Sista temat för föreliggande studie som också besvarar den sista frågeställningen är stöd på arbetsplatsen. Resultaten visar att socialsekreterarna upplever goda relationer på arbetsplatsen och därmed får de ett bra kollegialt stöd vid behov. Samtliga socialsekreterare berättar att de kan söka stöd hos varandra för att få hjälp med praktiska arbetsrelaterade uppgifter men också för att få ventilera känslor och tankar som kan vara påfrestande att bära på själva. Det kollegiala stödet visar också sig i att några av socialsekreterarna ser till att ta gemensamma fikapauser för att kunna ta paus från arbetet vilket leder till en god arbetsmiljö. Några av intervjupersonerna pratar om att det är viktigt att chef och arbetsledning är inkännande och stöttande på många olika sätt, även om de inte kan göra så mycket för att minska arbetsbelastningen.

Under inledningen för föreliggande studie redogörs för bland annat Akademikerförbundet SSRs undersökning om socialsekreterares inställning till sitt arbete. Resultaten i undersökningen visar att sju av tio socialsekreterare upplever arbetsbelastningen på arbetsplatsen som hög, varav 74% av respondenterna bestod av socialsekreterare på barn- och familjeenheten samt att konsekvensen av den höga arbetsbelastningen resulterade i ökad stress hos socialsekreterarna. 85% av respondenterna uppger att de inte kan utföra ett rättssäkert arbete på grund av påfrestning (Akademikerförbundet SSR, 2019). Liknande resultat, utan statistik, påvisas i andra

forskningsstudier som vi presenterat under avsnittet för tidigare forskning. Resultaten visar att yrket för socialsekreterare leder till stress och utbrändhet. Ovannämnda studier kan likställas med resultatet som påvisats i föreliggande studie under delanalys ett (Dillenburger, 2004, s.221–223; Lloyd, King & Chenoweth, 2002, s. 263).

Hur socialsekreterarna hanterat den höga arbetsbelastningen och upplevda stressen påvisas under delanalys två och tre som går att koppla till studier som presenterats under tidigare forskning. Ett gemensamt svar hos de flesta som intervjuats i föreliggande studier är betydelsen av det kollegiala stödet för en god psykosocial arbetsmiljö. Olika copingstrategier redovisas under samtliga delanalyser och påvisas även under tidigare forskning där exempelvis socialt stöd från både chefer och kollegor motverkar stress och stärker individen i arbetssituationen (Ljungblad & Näswall, 2009, s.39–42; Eisele, 2007, s.119–123). Samma resultat under föreliggande studie kan läsas under tidigare forskning där kollegor fungerar som ett stöd för varandra i arbetet. På arbetsplatsen kan kollegorna hitta tillåtande och accepterande rum som ger möjlighet för kollegorna att ventilera om sina känslor som uppkommit i följd av påfrestande situationer inom yrket (Stroeback, 2013, s.394–395; Korczynski, 2003, s.57–58; s.73).

Resultatet som presenterats under de tre delanalyserna kan, enligt ovan, refereras tillbaka till tidigare forskningsstudier som finns inom vårt forskningsområde. Men trots det anser vi att det inte finns tillräckligt med forskning som gjorts specifikt på hur arbetssituationen ser ut för socialsekreterare inom barn- och familjeenheten. Under de senaste åren har detta varit mycket omtalat och uppmärksammat men det har inte varit tillräckligt för att fler ska forska inom området. När man pratar om socialtjänsten idag är det många som delar åsikter om att barn- och familj är det tyngsta området och man är väl medveten om den rådande arbetsbelastningen och stressen. Vi har förhoppningar om att vårt resultat ska kunna leda till att mer forskning görs inom vårt forskningsområde. Vi har också förhoppningar om att vårt resultat ska kunna användas inom socialtjänsten för att vidta åtgärder för den höga arbetsbelastningen och utveckla den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterare inom barn- och familjeenheten.

8. Referenslista

Abrahamsson, Lena. & Johansson, Jan. (2013). Hundra år av långsamhet: Expose över begreppet psykosocial arbetsmiljö. *Arbetsmarknad och Arbetsliv*, 19(2), 9–26. Pp.

Ahrne, Göran. & Svensson, Peter. (2022) Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen I: Ahrne, Göran. & Svensson, Peter. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Akademikerförbundet SSR (2019). *Kartläggning socialsekreterare 2019*.

<https://akademssr.se/sites/default/files/files/Kartl%C3%A4ggning%20Socialsekreterare.pdf>

[Hämtad: 2022-11-04].

Alvehus, Johan. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: En handbok*. Stockholm: Liber AB.

Antonovsky, Aaron. (2005). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och kultur.

Arbetsmiljöverket (2018) *Projektrapport "socialsekreterares arbetsmiljö"*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.

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

Dillenburger, Karola. (2004) Causes and alleviation of occupational stress in child care work. *Child Care in Practice*, Vol. 10, Nr. 3, 213-224.

Eisele, P. (2007). *Hälsans socialpsykologi*. Dalby: Ansuz.

Eldén, Sara (2020) *Forskningsetik: vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Stockholm: Studentlitteratur AB.

Eriksson-Zetterquist, Ulla. & Ahrne, Göran. (2015) Intervjuer I: Ahrne, Göran. & Svensson, Peter, (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Falkenström, Helena. & Hjärpe, Teres., (2018). Dokumentation och känslor: socialsekreterares pappers- och känslorarbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 24(3–4), 184–194.

Hultberg, Annemarie. (2007). Ett hälsosammare arbetsliv– Vägledning för goda psykosociala arbetsförhållanden. *Institutet för stressmedicin*, 84(2), s. 114–122.

Hsieh, Husiu-Fang & Shannon, E, Sarah. (2005). *Three Approaches to Qualitative Content Analysis*. *Qual Health Res*, 15 no. 9, 1277–1288.

Jacobsson, Katarina (2008). *Den svårfångade kvaliteten. I: Sjöberg, Katarina & David Wästerfors (red) Uppdrag: forskning – konsten att genomföra kvalitativa studier*. Malmö: Liber.

Korczynski, Marek. 2003. *Communities of Coping: Collective Emotional Labour in Service Work*. *Organization* 10(1):55–79.

Lazarus, S. Richard., & Folkman, Susan. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer publishing company.

Lind, Rolf (2014) *Vidga vetandet: En introduktion till samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: studentlitteratur AB.

Lind, Rolf (2019) *Vidga vetandet: Teori, metod och argumentation i samhällsvetenskapliga undersökningar*. Stockholm: studentlitteratur AB.

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

Lindkvist, Lars Bakka F., Jørgen. & Fivedal, Egil. (2014). *Organisationsteori: Struktur, kultur, processer*. Stockholm: Liber.

Ljungblad, Anna-Maria., & Näswall, Katharina. (2009). Kan socialt stöd och coping mildra effekterna av stress på ohälsa? *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 15(1), s. 27-45.

Lloyd, Chris., King, Robert. & Chenoweth., Lesley. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of mental health*, 11(3), 255–265.

Rennstam, Jens. & Wästerfors, David. (2015) Att analysera kvalitativt material I: Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Rubenowitz, Sigvard. (2004). *Organisationspsykologi och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur AB.

Stroeback, Pernille S. (2013). Let's Have a Cup of Coffee! *Symbolic Interaction*. 36(4): 381–397.

Socialstyrelsen (2022) *KASAM*. Stockholm: Socialstyrelsen. [KASAM - Socialstyrelsen](#) [Hämtad 2022-11-30]

Tham, Pia. (2007). Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare. *British Journal of Social Work*, 37(7), s. 1225-1246. doi: 10.1093/bjsw/bcl054.

Theorell, Töres. (2003). Psykosociala faktorer - vad är det? i Theorell, Töres (red.) *Psykosocial miljö och stress*. Lund: Studentlitteratur AB.

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer - inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Watt-Boolsen. Merete. (2007). *Kvalitativa analyser: forskningsprocess, människa, samhälle*. Malmö: Gleerups utbildning AB.

Bilaga 1 - Informationsbrev

Informationsbrev och förfrågan om medverkan i ett examensarbete, med arbetstiteln; Hur upplever utredande socialsekreterare inom barn- och familj sin psykosociala arbetsmiljö?

Bakgrund och syfte

Vi är två studenter från Lunds universitet som ska skriva vår kandidatuppsats tillsammans denna termin. Som många av er vet har Dleen utfört sin VFU på sektion 2 Norr inom barn och familjeenheten och jobbar idag där som skrivhjälp. Sarvin utförde sin VFU på boendeenheten men har vid två tillfällen varit på studiebesök på sektion 1 Norr inom barn och familjeenheten. Efter våra VFUn har många frågor väckts hos oss kring arbetsplatsernas psykosociala arbetsmiljö och därför vill vi få en djupare förståelse för hur socialsekreterare upplever den.

Syftet med denna studie är att undersöka hur socialsekreterare på enhet barn och familj upplever sin psykosociala arbetsmiljö, hur de hanterar utmaningar i sitt arbete och vilket stöd de finner på sin arbetsplats.

Förfrågan om deltagande

Vår studie utförs utifrån en kvalitativ ansats för att kunna få en djupare förståelse om hur socialsekreterares ser på sin psykosociala arbetsmiljö. Vi undrar därför om du skulle vilja delta i vår studie genom att medverka i en intervju.

Vad innebär det att delta i vår intervju?

För att uppnå vårt syfte kommer vi att intervjua socialsekreterare som arbetar inom barn- och familjeenheten. Vi tänker oss att intervjun beräknas ta mellan 20 - 60 minuter beroende på hur mycket du vill dela med dig av. Vi kan tänka oss att ha både fysiska och digitala intervjuer, beroende på vad som passar dig bäst. Intervjuerna kommer att genomföras under november månad och de kommer att spelas in för transkribering. Intervjuerna kommer att behandlas konfidentiellt vilket betyder att intervjuerna kommer att avidentifieras och behandlas i enlighet med bestämmelser i Lag (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor.

Det är frivilligt att medverka och du kan avbryta intervjun både innan och efter att den har genomförts. Om du väljer att avbryta så kommer inspelningen och all data raderas ut ur studien. När du har bestämt om du vill medverka i studien så får du gärna kontakta oss via e-post eller telefon för planering och vidare medverkan. Vi bifogar en samtyckesblankett för dig att skriva under och lämna tillbaka oss. Vi kan ta emot samtyckesblanketten både fysiskt under intervjun eller vid något annat tillfälle. Det går också bra att skriva under, scanna och maila den till oss. Kontakta oss gärna så fort som möjligt.

Hantering av data

Redovisningen av materialet kommer att presenteras så att ingen enskild intervjuperson kan identifieras. Resultatet kommer att presenteras muntligt vid ett öppet seminarium där främst lärare och andra studerande medverkar samt i skriftlig form i ett examensarbete. Inspelningarna och den utskrivna texten kommer att förstöras när examensarbetet är godkänt. Du kommer att ha möjlighet att ta del av examensarbetet när det är färdigt.

Information

Om du vill ha mer information om studien och önskar att medverka är du välkommen att kontakta oss:

Dleen Hakem

dl6021h-s@student.lu.se

Sarvin Evelyn Rezvani

sa1540re-s@student.lu.se

Bilaga 2 - Samtyckesblankett

Skriftligt, informerat samtycke till medverkan i examensarbetet med titeln; Hur upplever socialsekreterare inom barn-och familj sin psykosociala arbetsmiljö?

Jag har informerats om studiens syfte, om hur informationen samlas in, bearbetas och handhas. Jag har även informerats om att mitt deltagande är frivilligt och att jag kan avbryta min medverkan. Jag samtycker härmed till att medverka i detta examensarbete som handlar om hur du upplever din psykosociala arbetsmiljö på socialtjänsten och att intervjun kommer att spelas in.

Ort & datum

Namnunderskrift

Namnförtydligande

Bilaga 3 - Intervjuguide

Bakgrund

- Ålder?
- Examensår?
- Hur länge har du arbetat som socialsekreterare inom barn- och familjeenheten?
- Vad hade du för tankar och förväntningar innan du började jobba som socialsekreterare inom barn- och familjeenheten?

Tema 1: Arbetsmiljö

Arbetsinnehåll/uppgifter

- Vad har du för arbetsuppgifter?
- Hur upplever du dina arbetsuppgifter (öppen fråga)?
- Upplever du att du har möjligheten till att säga ifrån om arbetet blir för mycket eller om du inte klarar av dina arbetsuppgifter?
- Har du möjlighet till individuell utveckling och självförverkligande i ditt jobb? Om ja, på vilket sätt?
- Har du mål att klättra i din yrkesroll inom barn- och familj?

Arbetsmiljö

- Vad är en god psykosocial arbetsmiljö enligt dig?
- Hur upplever du kraven som du ställs inför i ditt arbete?
- Vilka faktorer tror du leder till en ohälsosam psykosocial arbetsmiljö?
- Upplever du att har alla förutsättningar du behöver i ditt yrke för att utföra ett rättssäkert arbete? Om nej, vad fattas?
- Hur hade du velat att verksamheten utvecklade den psykosociala arbetsmiljön?

Tema 2: Individuella upplevelser

Hälsa

- Hur skulle du förklara ditt nuvarande psykiska och fysiska hälsotillstånd relaterat till din arbetssituation och hur påverkar ditt arbete din hälsa?

- Vilka påfrestande situationer upplever du i ditt arbete? (kan vara både psykiskt och fysiskt påfrestande)
- Skulle du säga att du känner dig stressad i ditt arbete? Om du känner dig stressad, varför och hur hanterar du det?
- Anser du att ditt yrke påverkat dig i ditt privatliv? Om ja, på vilket sätt?

Utmaningar och hanteringsstrategier

- Vilka utmaningar upplever du i ditt arbete? Hur hanterar du dessa utmaningar?
- Finns det någonting du upplever är svårt i ditt arbete, i så fall vad?
- Tror du att dina hanteringsstrategier har någon koppling till dina tidigare erfarenheter eller andra faktorer?

Tema 3: Stöd/skyddsnät

Stöd på arbetsplatsen/skyddsnät

- Hur ser din relation med dina arbetskamrater ut?
- Hur behåller ni en god och rolig arbetsmiljö på din arbetsplats? (Ex. Aktiviteter? AW?)
- Vilket kollegialt stöd upplever du att får när det gäller ditt välbefinnande på arbetsplatsen? Vem får du det av?
- Upplever du det som tillräckligt? (Om nej: Vilket stöd upplever du att du behöver?)
- Upplever du att du får stöd från chefen ifall arbetet blir för mycket?