



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”För mycket att göra och för lite tid”

- En kvalitativ intervjustudie av hur nytutexaminerade socionomer upplever sin första tid i rollen som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd

Huyen (Win) Ngo

Masteruppsats (SOAM21)

HT 2022

Handledare: Torbjörn Hjort

Abstract

Author: Huyen (Win) Ngo

Title: "Too much to do and not enough time"

A qualitative interview study of how newly graduated social workers experience their first time in the role of social worker in financial assistance.

Supervisor: Torbjörn Hjort

Assessor: Verner Denvall och Roberto Scaramuzzino

The purpose of the study is to examine and gain an understanding of newly graduated social workers' experiences during the establishment phase as new social workers in social assistance. The study is based on a qualitative interview study where 6 newly graduated social workers on financial assistance from three different municipalities in southern Sweden have been interviewed. The results have been analyzed based on Robert Karasek's demand-control support model and previous research. The results of the study showed that newly graduated social workers on financial assistance experienced a workplace with high demands and low control. Most interviewees felt they had a high workload, many cases, and insufficient time. They also described that they felt that the support from colleagues has been a great help despite the high demands. The interviewees told us that their own expectations of their work role have not matched what reality looks like and that the social workers do not feel that they are helping in the way they would have liked to. Their work situation is dominated by a high workload and lack of preparation.

Key words: newly graduated, social workers, work environment, social secretary and financial assistance.

Tack!

Under arbetes gång har jag haft förmånen att få ta del av personers individuella erfarenheter och upplevelser från deras första period i arbetslivet som socionomer. Jag vill rikta ett stort tack till dessa personer för att de har delat med sig av sina upplevelser, deras engagemang och givande samtal. Utan er hade det inte varit möjligt att skriva denna uppsats.

Att skriva en masteruppsats har inte varit det lättaste och varit en stor utmaning. Därför vill jag tacka mina nära och kära extra mycket. Tack för att ni har stött och blött mina tankar genom uppsatsen och för att ni har trott och peppat mig genom hela processen. Jag vill även rikta ett stort tack till min handledare Torbjörn Hjort för ditt stöd under hela skrivprocessen.

Än en gång, tack!

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	5
1.1 PROBLEMFÖRMULERING	5
1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	7
1.3 BEGREPPSDEFINITION	8
1.3.1 Nyutexaminerad.....	8
2. KUNSKAPSLÄGE	8
2.1 UTMANINGAR I DET SOCIALA ARBETET	8
2.1.1 Socionomers arbetsituation och arbetsmarknad.....	8
2.1.2 New Public Management (NPM).....	9
2.1.3 Hög arbetsbelastning och stress.....	10
2.1.4 Från individ- till systemperspektiv	12
2.1.5 Arbetsvillkor, arbetsmiljö och socialt stöd.....	13
2.2 SAMMANFATTNING AV TIDIGARE FORSKNING.....	14
3. TEORETISKT RAMVERK	15
3.1 KARASEKS OCH THORELLS, KRAV-, OCH KONTROLLMODELLEN	15
3.2 UTVECKLING AV KRAV-, KONTROLL- OCH STÖDMODELLEN	18
3.3 BEGRÄNSNINGARNA MED KRAV-, KONTROLL- OCH STÖDMODELLEN	19
4. METOD OCH METODOLOGISKA ÖVERVÄGANDEN	21
4.1 METODVAL.....	21
4.2 FÖRFÖRSTÄELSE.....	22
4.3 URVAL.....	22
4.4 SEMISTRUKTURERADE INTERVJUER.....	23
4.5 METODENS FÖRTJÄNSTER OCH BEGRÄNSNINGAR	24
4.6 BEARBETNING OCH ANALYSMETOD.....	26
4.7 INSAMLING AV TIDIGARE FORSKNING	28
4.8 STUDIENS KVALITET	29
4.9 FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN	30
5. RESULTAT	32
5.1 UPPLEVDA FÖRVÄNTNINGAR	32
5.1.1 Arbetsbelastning	32
5.1.2 Omorganisering i verksamheten.....	34
5.1.3 Utbetalningsperiod	35
5.1.4 Tillgänglighet.....	36
5.1.5 Dokumentation.....	37
5.2 HANTERING AV OTILLRÄCKLIGHET	38
5.2.1 Strategier	39
5.2.2 Känsla av att vara otillräcklig	40
5.3 KOLLEGOR OCH LEDNINGEN	41
5.3.1 Gruppdynamik och förankring	42
5.3.2 Utformning av arbetsmiljö.....	43
5.3.3 Samspelet mellan socialsekreteraren och organisationen	44
5.3.4 Bristfällig introduktion	47
5.4 KONSEKVENSER AV ÖVERANSTRÄNGNING	49
5.4.1 Upplevelsen av stress i arbete	49
5.4.2 Avhumanisera	50
6. ANALYS	52
7. AVSLUTANDE DISKUSSION	55
8. REFERENSLISTA	58
9. BILAGOR	65
9.1 MISSIVBREV TILL INTERVJUPERSON	65
9.2 INTERVJUGUIDE	66

1. Inledning

I detta avsnitt kommer jag att introducera mitt problem, varför mitt forskningsämne är viktig intressant och relevant. Fortsättningsvis kommer studiens syfte och frågeställning presenteras och avslutningsvis kommer begreppet nytexaminerad definieras.

1.1 Problemformulering

Under senare år har socionomers arbetsmiljö uppmärksammats i den offentliga debatten (Bruhn et al., 2020). Den offentliga sektorn står inför en överhängande brist på personal, eftersom unga människor inte längre vill arbeta inom den. Personal inom den offentlig sektorn uppger att stress är den största enskilda faktorn som påverkar deras beslut att lämna en arbetsplats (Coffey, Dugdill & Tattersall, 2004). Det berör framför allt socionomer som arbetar inom socialtjänsten (Bruhn et al., 2020). En omvandling av det sociala arbetets karaktär har skett under det senaste decenniet. I takt med administrativa, samhälleliga och politiska förändringar påverkas socionomers roll och det ansvar de förväntas att ta i sin yrkesroll. Socialt arbete kan vara en stressande sysselsättning och det framkommer ofta rollkonflikter mellan klientens opinionsbildning och socionomernas riktlinjer och lagstadgar (Lloyd, King & Chenoweth, 2002). Bland socionomarbeten inom socialtjänsten har bland annat barnavård och ekonomiskt bistånd den största personalomsättningen (Dellgran, 2008). Det är periodvis svårt att såväl rekrytera som att behålla personalen inom dessa områden (Arbetsmiljöverket, 2015). I denna studie väljer jag att fokusera på socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. En av anledningarna är att jag har erfarenhet av denna verksamhet, erfarenhet som kan vara till hjälp i formulerande av intervjuguide. Ett annat motiv är att det i en begränsad studie finns anledning att eftersträva ett mer sammanhållet material. Jag tror att jag hade fått ett för utspritt material ifall jag hade intervjuat socialsekreterare inom olika yrkesområden. Det tredje motivet är att arbetet med ekonomiskt bistånd tenderar att bli alltmer utsatt för styrning. Den enskilde socialarbetaren granskas och kontrolleras ännu mer nu än tidigare. Denna utveckling gäller i och för sig många områden inom det sociala arbetet, men möjligen har det fått störst genomslag inom ekonomiskt bistånd.

För nytexaminerade socionomer kan stressen bli mer påtaglig då det oftast finns skillnader med de förväntningarna man har byggt upp under studietiden än arbetslivet. I början av karriären formar den nytexaminerade socionomen sig efter de förutsättningarna som organisationen ger (Tham & Lynch, 2021). Det är framför allt nytexaminerade och

nyanställda socionomer som utsätts för en stor belastning under etableringsfasen till yrkesrollen (Bruhn et al., 2020).

Forskning visar att arbetsmiljön är en aspekt som kan påverka stressen. En annan aspekt är att socionomers känsla av att värderas som professionell i sitt arbete och att hjälpa andra kan också påverka stressen, måendet och trivseln på arbetsplatsen (Astvik & Melin, 2012). De flesta socionomerna har höga förväntningar på sig själva samtidigt som samhället har förväntningar på socionomer vilket kan resultera till en negativ inverkan på hälsan (Grahams & Shier, 2013). Socialt arbete är starkt klientbaserat, socionomer involveras i komplexa sociala livssituationer och olika sorters trauman. Till följd av detta löper socionomer större risk att erfara sekundär traumatisk stress, empatitrötthet och utbrändhet (Lloyd, King & Chenoweth, 2002; Denne, Stevenson & Petty, 2019; Blomberg et al., 2015). En socionoms rollförväntningar kan komma i konflikt då de förväntas ge mer stöd och hjälp än vad personen har befogenhet eller resurser till (Grahams & Shier, 2013). Enligt Decker et al. (2015) finns det ett positivt samband mellan utbrändhet och unga "hjälpare", forskarna menar på att det troligtvis beror på brist på förberedelser, okunskap om jobbiga livssituationer och tuffa arbetsmiljöer. Många nyutexaminerade socionomer upplever att de inte får tydliga instruktioner till yrkesrollen, att det oftast känner sig ensamma och utlämnade till att klara sig själva (Tham & Lynch, 2019).

Stress kan vara ett resultat av de organisatoriska faktorerna. De organisatoriska faktorerna kan handla om brist på finansiering, personalbrist, hög personalomsättning, brist på koppling till andra arbetsenheter och arbete i en byråkratisk miljö. De flesta arbetsgivarna är bekymrade över detta då det kan medföra både mänskliga och ekonomiska kostnader (Lloyd, King & Chenoweth, 2002). För att ge en socionom möjlighet att hantera stress, maximera sin arbetstillfredsställelse, ha lämpliga hanteringsstrategier och stödsystem, god självkänsla och självkontroll behövs det ett arbete som ger utveckling på både individ-, grupp- och organisationsnivå (Collins, 2008). Hög arbetsbelastning leder till kompensatoriska strategier där socionomer tvingas äventyra sin egen hälsa eller kvaliteten i arbetet. Genom att minska kraven i arbetet, utsätts man inte för lika mycket stress och ambitionsnivån sänks. Bilden på sin professionella roll och hur man ska utföra sitt arbete förändras i takt med minskat arbetskrav (Bruhn et al., 2020; Astvik & Melin, 2013; Astvik, Melin & Allvin, 2014).

Nyutexaminerade socionomer är sårbara när de precis har kommit ut i arbetslivet, och är i behov av introduktion, stöd och handledning på arbetsplatsen (Tham & Lynch, 2019).

Verkligheten med hög personalomsättning vakans och många nytexaminerade socionomer är på samma arbetsplatser. Det resulterar till att verksamheterna inte kan ge nya nytexaminerade den tid, stöd och vägledning som behövs (ibid.). Det finns mycket internationell forskning kring nytexaminerades sårbarhet och arbetsförhållanden. Bakgrunden till denna studie är att få inblick på nytexaminerade socionomers upplevelser i den svenska kontexten och för socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd då det finnas en kunskapslucka kring upplevelsen på den svenska arbetsmarknaden. Det har länge konstaterats att arbetsförhållanden på socialtjänsten brister, trots detta reproduceras problemet och det känns inte som om vi tar lärdom av det vi redan vet.

Det har konstaterats att orsakerna bakom personalomsättningen är bristfälligt undersökta och analyserade, genom att öka förståelsen för nytexaminerade socionomer eller nyanställda på arbetsplatser kan vi förhoppningsvis få förståelse varför det är svårt att rekrytera samt behålla sin personal inom den offentliga sektorn. Den offentliga sektorn är trots allt den största arbetsgivaren för socionomer och flertalet socionomer har eller kommer med stor sannolikhet att få erfarenhet av att arbeta inom denna sektor (Bruhn et al., 2020). I en rapport visade det sig att cirka 53,5 % av respondenterna inom de första fem karriärsåren började på socialtjänsten (ibid.). Det saknas nationella övergripande studier som möjliggör statistiska generaliseringar kring hur situationen för nytexaminerade är under de första åren i yrkesfältet idag. Det finns få nationella studier som har undersökt vikten av etableringsfasen och vikten av resurser samt förutsättningarna under första tiden som nytexaminerad. Hög kvalitet i socialt arbete kan inte levereras av oförberedda socionomer som tar sina första steg in i yrket på arbetsplatser och utan en lämplig introduktion (Tham & Lynch, 2019). Målet med studien är att kunna förstå och belysa hur nytexaminerades socionomer på ekonomiskt bistånd upplever sin arbetssituation.

1.2 Syfte och frågeställning

Syftet med studien är att undersöka och få en förståelse av nyexaminerade socionomers upplevelser under etableringsfasen som ny socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd.

- Vilka förväntningar upplever nyexaminerade socionomer att det finns på dem?
- Hur upplever nytexaminerade sin förstatid på arbetsplatsen i rollen som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd?
- På vilket sätt upplever nyexaminerade socionomer att de kan kontrollera sin arbetsmiljö?

1.3 Begreppsdefinition

I detta avsnitt kommer jag att definiera begreppet nyutexaminerad. Jag kommer att förklara vad det innebär och hur jag har avgränsat begreppet gentemot andra begrepp.

1.3.1 Nyutexaminerad

Enligt svenska akademins ordbok (2021) beskrivs nyexaminerad som nyligen erhållit en formell godkänd utbildning på högskola eller universitet. Då det inte finns en tidbestämmelse på hur länge man kan kalla sig för nyutexaminerad har jag aktivt gjort valet att intervjua de som jobbat med myndighetsutövning inom ekonomiskt bistånd max ett år. Jag är intresserad av att undersöka upplevelserna den första tiden av yrkeskarriären. Avgränsningen på ett år gör jag då jag anser att man fortfarande är ny på sitt jobb, har nära i tid på upplevelsen av att vara ny, samt har de förväntningar man har på den nya yrkesrollen färskt i minnet. Framöver i arbetet kommer jag därför att exklusivt använda begreppet nyutexaminerade när jag talar om de som denna uppsats är ämnade att undersöka.

2. Kunskapsläge

I kunskapsläget redovisas tidigare forskning som är relevant för studien och för nyutexaminerades utmaningar i det sociala yrkesfältet. Inledningsvis kommer jag att diskutera den befintliga marknaden för socionomer för att få en överblick på hur det ser ut i verkligheten. Därefter kommer jag att presentera new public management som förklarar utvecklingen och förändringen av det sociala arbetet då det har haft ett stort inflytande i hur socialt arbete i Sverige är utformat och fortsätter att utvecklas. Vidare kommer jag att presentera forskningen kring socionomers arbetsbelastning och stress för att sedan redogöra för hur den sociala utmaningen har gått från individ- till systemnivå. Fortsättningsvis presenteras arbetsvillkoren, arbetsmiljön och det sociala stödet som råder inom det sociala yrkesfältet. Avslutningsvis kommer ett sammanfattande resonemang till hur jag har förhållit mig till den tidigare forskningen i min studie.

2.1 Utmaningar i det sociala arbetet

2.1.1 Socionomers arbetssituation och arbetsmarknad

Socionomer besitter en bred kompetens, sammanflätad med socialt engagemang, solidaritet och omsorg för människor längst ner i inkomst- och välfärdspyramiden. Socionomer är även

den profession som begripliggör sociala problem samt inventerar för att underbygga en positiv utveckling för enskilda grupper men även utifrån ett helhetsperspektiv (Salonen & Penican, 2021). I takt med att samhället förändras, där ekonomiska klyftor växer, boendesegregationen och antalet människor i utanförskap blir större, detta leder till press på yrkesutövare. Socionomer inom socialtjänsten är företrädare för den sista utposten i samhällets välfärds- och socialpolitik, och är de yrkesutövare som behöver handskas med konsekvenserna för ett sämre samhällsklimat. Trycket på socionomerna i deras yrkesroll har blivit starkare och det i sin tur påverkar deras arbetsmiljö, på yrkesvillkoren och på möjligheten att utföra ett professionellt arbete. Socialarbetarens arbete kännetecknas av hög ärendebeläggning, höga krav på handläggningen kombinerat med krav på effektiv resursanvändning. Samtidigt som arbetsuppgifterna utökas omfattas nya målgrupper och andelen utsatta grupper i samhället ökar. Denna negativa trend har resulterat i att det inkommit flera larmrapporter om en försämrad psykosocial arbetsmiljö och att antalet sjukskrivningar och personalgenomströmning inom socialtjänsten har ökat (Bruhn et al., 2020). Antalet sjukfall orsakade av sociala eller organisatoriska förhållanden fördubblades bland arbetare på socialtjänsten mellan år 2010 och 2015 (Tham, 2022). I en rapport av Schéle et al. (2022) konstateras det att psykologer och socionomer inom tre år efter avslutad utbildning är överrepresenterade i sjukskrivningar för dessa yrkeskategorier.

Socionomernas arbetsmarknad har kontinuerligt utvecklats under 1900-talet och antalet socionomutbildningar ökade kraftigt i slutet av 1960-talet. Antalet verksamma socionomer har ökat oavsett om det varit hög- eller lågkonjunkturer. Under olika decennierna har antalet yrkesverksamma socionomer nästan fördubblats från drygt 20 000 till 40 000 personer (Salonen & Panican, 2021). Man uppskattar att antalet examinerade är cirka 2 250 personer per år (UKÄ, 2021). Expansionen av antalet verksamma socionomer kommer att fortsätta under 2020-talet med åtminstone 10 000 socionomer till (ibid.).

2.1.2 New Public Management (NPM)

Under de senaste decennierna har det skett en rad olika förändringar inom den svenska välfärdssektorn som påverkat det sociala arbetet och socionomer (Tham & Lynch, 2021; Astvik, Larsson & Welander, 2020; Jönsson, 2019). Genom NPM-reformer har det resulterat till nya typer av styrning och redovisningssystem (Tham & Lynch, 2021). Det förändrande styrsystem har inneburit ett decentraliserat resultat- och kostnadsansvar, interna marknader och en ständig rationalisering av verksamheterna i kostnadseffektivitetssyfte. Omvandlingen

har inneburit ökade arbetskrav för de anställda inom välfärdssektorn (Astvik & Melin, 2013; Graham & Shier, 2013; Tham & Lynch, 2019; Astvik & Melin, 2012). Det ställs mer omfattande krav på dokumentationsarbetet då det i sin tur har ställt krav på att verksamheter ska ha mål som är granskningsbara och mätbara. Det sker inre konflikter hos nyutexaminerade då de inte upplever att de hinner att hjälpa de klienter som är i behov av hjälp, då statistik och dokumentation tar upp en stor del av deras arbete (Tham & Lynch, 2019)

Forskning visar även att effektiviseringsidealet som har uppkommit i samband med NPM påverkar arbetstagaren i form av ökade arbetskrav för de anställda (Welander, Astvik & Hellgren, 2017). Under senare år har flera studier rapporterat om försämrade arbetsvillkor för personalen som arbetar med socialt arbete, detta främst för att det inte är en balans mellan de krav som ställs på dem och de resurser som de har till sitt förfogande (Astvik & Melin, 2013; Astvik & Melin, 2012; Astvik, Melin & Allvin, 2014; Blomberg et al., 2015). Denna obalans skapar stress genom orimliga krav för socionomer vilket påverkar deras arbete negativt (Mänttari-van der Kuip, 2015; Graham & Shier, 2013). Socionomer behöver ständigt sänka sina kvalitetskrav och anpassa sig till en standard som är lägre än vad de som professionella egentligen kunnat acceptera. Det i sin tur kan leda till allvarliga konsekvenser för deras professionella utveckling och för kvaliteten i arbetet (Astvik & Melin, 2013; Graham & Shier, 2013; Bruhn et al., 2020). Det visar sig även att stressnivåerna för professionella har utvecklats, detta då det finns mer arbete som ska utföras på mindre tid. Flera arbetstagare uppger att de har skador som är relaterade till arbete och sjukskrivningar är ett återkommande tema (Welander, Astvik & Hellgren, 2017). Tidigare studier har rapporterat att arbetsförhållanden som ökar sannolikheten för sjukskrivningar är på grund av tidspress, otillräckligt med resurser för att åstadkomma en god kvalitet samt att arbete inte utförs av någon annan medan den anställde är sjukskriven (Astvik & Melin, 2012). Detta kan härledas till att socialarbetarna sänker sina ambitionsnivåer i stället för att sätta sin egen hälsa på spel (Astvik & Melin, 2013). I takt med att arbetskraven ökar och samtidigt som vissa aspekter av kontroll över beslut och rolltydlighet minskas har det lett till att socialsekreterare arbetar under större påfrestning än tidigare (Karasek, 1979; Tham, 2022)

2.1.3 Hög arbetsbelastning och stress

Det finns forskning som visar på att de som arbetat mindre än ett år och saknar tidigare arbetserfarenheter löper större risk för utbrändhet och sjukskrivningar (Astvik, Larsson &

Welander, 2020). Det visar sig att socionomer med begränsad arbetserfarenhet och som jobbar inom den offentliga sektorn lider mest av en omfattande arbetsbelastning och rollkonflikt (Blomberg et al., 2015). Det kan bero på att socialarbetarens upplevda känsla av de krav som ställs på dem är omfattande och ouppnåeliga för att de behöver både ta hänsyn till ledningens krav men också se till att klienter och deras anhörigas behov blir tillgodosedda (Tham & Lynch, 2021). Hög arbetsbelastning, känsla av otillräckligt inflytande, personalbrist i kombination med tidsbrist är faktorer som kan påverka socialarbetarens hälsa och möjlighet att leverera välfärdstjänster med hög kvalitet (Astvik, Larsson & Welander, 2020; Jönsson, 2019). I längden kan det resultera till att socialarbetaren skuldbelägger sig själv, som i sin tur kan leda till en känsla av otillräcklighet eller upplever sig själv som ett misslyckande (Welander, Astvik & Hellgren, 2017; Kim & Stoner, 2008). Genom att i perioder minska arbetsbelastningen ökas möjligheten till återhämtning från stress (Astvik, Melin & Allvin, 2014).

Arbetsmiljön i välfärdstjänstesektorn har under de senaste årtionden brustit. Oftast beror det på otillräcklig eller till och med obefintlig dialog mellan de som styr och leder verksamheterna och de yrkesverksamma, det vill säga de som utför arbetet (Astvik, Larsson & Welander, 2020). Ansvar blir en belastning, särskilt i situationer där kraven och förväntningarna är höga än vad de tilldelade resurserna räcker till (ibid.). Brist på resurser och mängden arbetsuppgifter har visat vara den främsta anledningen till den upplevda stressen och försämrade hälsa. Därav är det viktigt att förebygga och anpassa arbetsförhållandena för att förebygga utbrändhet samt hitta en adekvat balans mellan arbetsuppgifterna och arbetsvillkoren för personalen (Kim & Stoner, 2008; Storey & Billingham, 2001). Förutom negativa konsekvenser för socialsekreterarna själv kan deras jobbrelaterade stress påverka klienterna (Mänttari-van der Kuip, 2015; Jönsson, 2019). Socialarbetens attityd kan förändras till det negativa och att de kan få försvagad empati (Blomberg et al., 2015). En hållbar arbetsmiljö kan leda till mindre ohälsa, sjukfrånvaro och missnöjesrelaterad personalomsättning (Astvik, Larsson & Welander, 2020). Hög arbetsbelastning och stress i socialtjänsten pekar på att socialsekreterarna tvingas hitta strategier som går emot deras professionella anspråk och bedömningar av god kvalitet för att upprätthålla prestationsnivån (Astvik & Melin, 2013; Astvik & Melin, 2012).

2.1.4 Från individ- till systemperspektiv

Det moderna arbetslivet, inte minst inom den offentliga sektorn har det tillkommit fler krav på den enskilde individens flexibilitet och omfattande individuella ansvar för sitt arbete (Allvin et al., 2011). Socialsekreterare inom socialtjänsten har uttryckt att de upplever systembrister såsom överbelastande arbetsvillkor. Det i sin tur har resulterat i individuell skuldbeläggning och socialsekreterarna uppmanas att hitta strategier för att hantera stress på ett bättre sätt. I ett systemperspektiv finns det institutionella kriterier som behöver verifieras för att stärka en organisations tillitsvärdighet. Parallellt med tillitsbaserad styrning och ledning som ska säkerställa förmåga, integritet och hjälpsvillighet, handlar det utifrån ett systemperspektiv att ledningen säkrar ovannämnda faktorer för att få en hållbar arbetsmiljö. Systemperspektiv innebär också att organisationer behöver säkerställa förmågan hos nyanställda genom introduktion av arbetsplatsen och verksamheten men även genom att organisera ett fungerande stöd till nya socialarbetare med hjälp av erfarna kollegor. Enligt Astvik, Larsson och Welander (2020) har det skett en förskjutning från ett individperspektiv till ett systemperspektiv.

En majoritet av socionomer upplever också organisations- och ledningsproblem när det kommer till krav och belastning i arbete samt upplever brist på utvecklingsmöjligheter och satsning på kompetensutveckling (Bruhn et al., 2020). Det är arbetsgivaren som är ska ansvara för att organisera ett adekvat stöd i verksamheten för att bygga upp och utveckla medarbetarens kompetens (Astvik, Larsson & Welander, 2020). Det är först när en förståelse för socialtjänstens uppdrag har uppnåtts som en rimlig resurstilldelning kan säkerställas som i sin tur kan underlätta vid en omorganisation med syfte till att förbättra arbetsmiljön men också verksamhetskvaliteten. I praktiken handlar det om att ge medarbetare och chefer adekvat tid, tillräckligt med kompetens, stöd och handlingsutrymme för att kunna utföra ett rättssäkert och professionellt arbete (ibid.). De flesta socialarbetarna inom socialtjänsten anser att inflytandet över de egna arbetsuppgifternas utförande är tillfredställande (Bruhn et al., 2020). När en socialsekreterare upplever en dysfunktionell arbetssituation i form av stressrelaterad ohälsa och/eller professionell rollkonflikt resulterar det oftast till att de lämnar arbetsplatsen eller yrket helt och hållet (Astvik, Melin & Allvin, 2014). När socialarbetaren väljer det sistnämnda alternativet lider organisationen av en kompetensförlust i form av den anställdes professionella kunskap och erfarenhet, främst i form av personens klientkunskap och erfarenhet av arbetsplatsens metoder. Genom att lämna arbetsplatsen blir det en direkt påverkan på kvaliteten i arbetet och också försämrade kontinuitet i klientarbetet (Astvik &

Melin, 2013; Astvik, Melin & Allvin, 2014). Det är av vikt att tillhandahålla arbetsförhållanden och en organisationsstruktur som gör det möjligt för anställda att framföra sina åsikter och kritik samt att samarbeta och stödja varandra för att förbättra och bidra till en hållbar arbetsmiljö (Astvik & Melin, 2012).

2.1.5 Arbetsvillkor, arbetsmiljö och socialt stöd

Arbetsvillkor och arbetsmiljö för socionomer inom den kommunala socialtjänsten har uppmärksammats på senare år (Bruhn et al., 2020; Tham & Lynch, 2019). Mot bakgrund av det som framkommit i medier om arbetsmiljön bör vi också ifrågasätta oss koppling mellan den objektiva arbetsmiljön, det vill säga den faktiska arbetsmiljön som råder i kommunerna samt föreställningarna om situationen som påverkas av media och den offentliga debatten (Bruhn et al., 2020). Förekomsten av hög personalomsättning, stress, ohälsa och utbrändhet bland socialsekreterare har påvisats i flera studier, vidare har studier påvisat hur svenska socialsekreterare upplever negativa förändringar över såväl yrkesroll som arbetsvillkor (Bruhn et al., 2020). Mellan år 2013 och år 2015 uppvisar statistik att antalet anmälda arbetsjukdomar på grund av sociala och organisatoriska orsaker på nära en fördubbling bland socionomer (Arbetsmiljöverket, 2015). Särskilt utsatta är nyutexaminerade socionomer som håller på att etablera sig i yrket (Tham & Lynch, 2019). Det kan bero på att socialsekreterare ofta arbetar i ett spänningsfält mellan svåra myndighetsbeslut. Det finns olika aspekter som socialsekreteraren behöver ta hänsyn till. Socialsekreteraren behöver arbeta med att motivera, skapa förtroende och utveckla en relation till klienterna som i slutändan ska kunna resultera till att klienten hittar egna lösningar på sina problem. Utmaningen är att detta ska utföras på en arbetsplats som präglas av knappa resurser (Bruhn et al., 2020). Det är främst socionomer som arbetar inom socialtjänstens arbetsmiljö som känner sig otillfredsställda kring arbetsbelastningen, kraven och villkoren (ibid.).

I föreskrifterna om organisatorisk och socialarbetsmiljö görs en åtskillnad mellan psykosocial- och organisatorisk arbetsmiljö. Den psykosociala arbetsmiljön tar upp villkor om förutsättningar för arbetet som inkluderar socialt samspel, samarbete och socialt stöd från kollegor och chefer. Den organisatoriska arbetsmiljön handlar främst om villkor och förutsättningar för arbete som bland annat tar hänsyn till ledning, styrning och kommunikation (Arbetsmiljöverket, 2015). Psykosociala och organisatoriska faktorer har betydelse för olika hälsorelaterade utfall gällande anställda inom sociala arbetet (Welander,

Astvik & Hellgren, 2017). Psykosociala resurser behövs för att socialarbetare ska ha rätt förutsättningar för att kunna ha balans i arbetslivet. Det finns en korrelation med att inflytande och socialt stöd resulterar till positiva hälso- och arbetsrelaterade utfall. Inflytande innebär att det finns en möjlighet att påverka vem som ska utföra arbetet, men även kontrollen över hur arbetet utförs (ibid.). Att socialtjänsten präglas av många omorganisationer är en utbredd uppfattning, många socionomer säger sig vara beredda på att möta dåliga arbetsvillkor, så länge de upplever att de har chefer som står bakom dem. De menar på att så länge det inte blir ett vi-dem mellan dem själva och ledningen, att det i stället finns ett "vi" som gemensamt kämpar (Bruhn et al., 2020). Att känna självbestämmande, kompetens och tillhörighet har kopplats till att känna bättre psykologiskt välbefinnande och kan påverka effekten på arbetsengagemanget och produktiviteten (Schéle et al., 2022).

2.2 Sammanfattning av tidigare forskning

Det finns flertalet studier som har undersökt hur socialarbeters befintliga arbetssituation, arbetsmiljö och utveckling ser ut. Det finns många studier som belyser socialarbetare inom den offentliga sektorns arbetsvillkor, arbetsmiljön och utveckling. Det har dock uppmärksammats mer markant under de senare åren och sedan NPM-reformen. Forskning jag har använt mig av i min studie har varierat bland kvalitativa, kvantitativa samt en hybrid av metoderna. Varför jag har använt mig av olika typer av forskning med olika typer av metoder är för att försöka få en bredare kunskap för hur forskningsläget ser ut i dagsläget. Genom att läsa kvalitativa studier kan jag få ett grepp om respondenternas personliga upplevelser och erfarenheter medan de kvantitativa studierna kan ge konkreta siffror på hur socialarbetare skattar sin egen arbetssituation utifrån ett större urval och målgrupp. Ett fåtal av de studierna jag har använt mig av har kombinerat dessa två metoderna. Att de antingen börjat med generella data utifrån statistisk för att sedan intervjua ett fåtal för att få en djupare förståelse av hur de uppfattar sin arbetssituation. I den tidigare forskningen har jag ävenledes använt mig av longitudinella studier, forskarna har i studierna följt ett antal nytexaminerade socionomer för att sedan undersöka i vilka arbetsfält de hamnar i när de precis har tagit examen och ifall de stannar kvar på samma arbetsplats efter x antal år. Det finns ytterligare en annan longitudinell studie som undersöker hur de befintliga arbetsvillkoren och sjukskrivningarna är för omsorgsyrken, mer specifikt bland nytexaminerade socionomer och psykologer. De utvalda forskningsstudierna har gett mig en förståelse av kunskapsläget men även hjälp mig att se kunskapsluckan. Det finns forskning som presenterar hur

arbetsituationen, arbetsbelastningen, arbetsvillkor och förutsättningar som socialarbetare inom den offentliga sektorn men det finns en liten kunskap på hur det är för nyutexaminerade socionomer med myndighetsutövning. Min studie kommer förhoppningsvis att kunna hjälpa till att belysa hur det är att vara nyutexaminerad socionom med myndighetsutövning inom den offentliga sektorn. Att kunna förstå de nyexaminerades socionomernas upplevelse och erfarenheter av att vara ny i sin arbetsroll som socialsekreterare för ekonomiskt bistånd.

3. Teoretiskt ramverk

I följande avsnitt kommer studiens teoretiska ramverk att presenteras. Jag har i denna studie valt en teori som härstammar från Robert Karasek. Denna teoretiska modell handlar om relationen mellan de yttre psykiska kraven och det beslutsutrymme och stöd som de professionella får i sin arbetsmiljö (Theorell, 2012). Modellen beskriver hur kombinationen av lågt beslutsutrymme och höga arbetskrav är förknippade med psykiska påfrestningar. Samma kombination är även förknippat med missnöje på arbetsplatsen (Karasek, 1979). Modellen är en kombination av hög respektive låg yttre krav och hög respektive låg egenkontroll (Theorell & Karasek, 1996). Till en början var det inte självklart vilken teori jag skulle utgå ifrån i min studie då det finns olika infallsvinklar som kan belysa den insamlade empirin. Jag jämförde Antonavskys begrepp KASAM, Hichmans, exit, voice och loyalty teori och Lipskys handlingsutrymme. De olika teorierna övervägdes och jag fick jämföra mina studier genom att belysa min studie. Till slut valde jag att utgå ifrån Robert Karaseks begrepp *krav, kontroll och stöd*. Modellen kan hjälpa mig att få en bild av vad som påverkar socialsekreterarnas arbetsmiljö. Den valda teorin kommer kunna hjälpa mig att illustrera vågskålen mellan de krav och de andra resurserna som intervjupersonerna upplever. Det är nödvändigt att det finns en balans mellan de krav som finns och resurserna. Krav kan till exempelvis handla om arbetsmängd, tidspress och personalgrupp medan resurser handlar om det sociala stödet, ekonomiska resurser, kunskaper och kompetens bland personalen samt hur stor inflytande socialsekreterarna har över sina arbetsuppgifter.

3.1 Karaseks och Thorells, krav-, och kontrollmodellen

Professorn, Robert Karasek introducerade år 1979 en modell som redogjorde effekterna av arbetskrav och handlingsutrymme och dess påverkan på arbetstagaren (Karasek, 1979). *Krav* kan både vara kvantitativa krav som antalet utförda tjänster och insatser i relation till

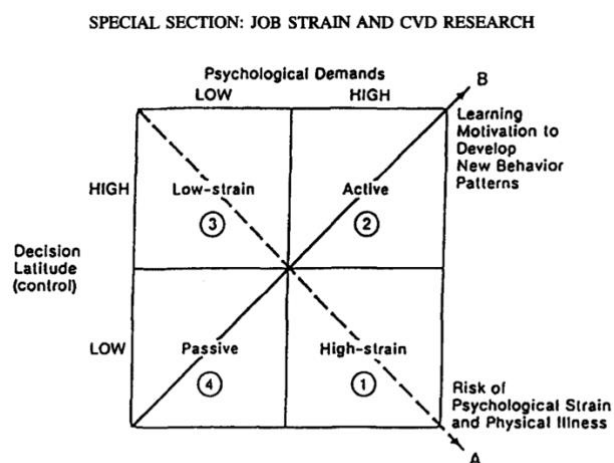
arbetstid, samt kvalitativa krav som innehållet hur ”väl” arbetet är utförd. *Kontroll* kan avse den anställdes inflytande i men också över arbetssituationen. Det vill säga den anställdes inflytande över hur arbetsuppgifterna utförs och friheten att lägga upp sitt arbete och bestämma över eventuella lösningar och insatser som ska utföras. Kontroll kan även handla om arbetstagarnas inflytande på grupp- och mellannivå, samt på det kollektiva planet deras inflytande påverkar verksamheten de arbetar på (Bruhn et al., 2020). Att människan kan utöva kontroll över sin situation är något mycket fundamentalt. Att utöva kontroll innebär att man kan ta kommando över de flesta av sina vardagssituationer och då även över de flesta oväntade situationer som man ställs inför. Utövandet av kontroll har mycket med makt att göra och den som har makt över sin situation kan i allmänhet också utöva kontroll över den (Theorell, 2012).

Teorin används för arbetsrelaterad stress och beskriver effekten av fysiska och psykiska krav samt möjligheter till beslutsutrymme och stöd som individen får av sin omgivning på sin arbetsplats (Theorell, 2012). Psykologiska påfrestningar beror inte enbart på arbetsmiljön utan från de gemensamma effekter av kraven från en arbetssituation och omfattningen av beslutsfrihetens (diskretion) tillgänglighet för arbetstagare som står inför kraven (Karasek, 1979). Utgångspunkten i modellen är att upplevelsen av arbetsvillkor är relaterad till de krav som arbetet ställer och den möjlighet individen själv har för egenkontroll över sitt arbete. Grunden i krav/kontrollmodellen är den två-dimensionella modellen med fyra olika typer av psykosociala arbetssituationer (se figur 1): högstressandearbete (*high strain job*), aktivt arbete (*active jobs*), lågstressandearbeten (*low strain jobs*) och passiva arbeten (*passive jobs*) (Theorell & Karasek, 1996; Karasek & Theorell, 1990). De fyra olika psykosociala arbetserfarenheterna genereras genom samverkan av höga och låga nivåer av arbetskrav och beslutsutrymme.

Det som är utmärkande för högstressarbete även kallad spänd arbetssituationen utmärks av höga arbetskrav i kombination med lågt handlingsutrymme. Vid sådana arbetssituationer kan det finnas en risk för psykiska påfrestningar och fysisk ohälsa (Karasek & Theorell, 1990; Theorell, 2012). Den aktiva arbetssituationen utmärks av höga arbetskrav med högt handlingsutrymme. Det innebär att kraven på prestation är hög men i kombination med högt handlingsutrymme medförs inga negativa påfrestningar utan inspirerar till personlig utveckling och produktivitet (Karasek & Theorell, 1990). I takt med de stigande arbetskraven har det lett till att man inte kan utnyttja kontrollen/beslutsutrymmet (den aktiva

arbetsituationen) på grund av den alltför hög arbetsbelastning och/eller arbetstakt. Den höga arbetsbelastningen kan i extrema fall ta över allt och göra modellen ogiltig (Hultberg, 2007). Den passiva arbetsituationen beskrivs av låga krav och lågt handlingsutrymme, och är oftast förknippat med psykiska påfrestningar. I och med bristen på utmaningar i arbetet i kombination med begränsningar att testa nya idéer i syfte till att förbättra arbetssituationer resulterar det till en förlust av den anställdas motivation och produktivitet (Karasek & Theorell, 1990). Lågstressandearbeten utmärks av låga arbetskrav i kombination med högt handlingsutrymme. För denna grupp finns det ett lägre genomsnitt att uppleva psykiska påfrestningar eller sjukdomar. Individerna tillåts att jobba i sin egen takt och agera utifrån sin kompetens och förmåga samtidigt som det finns relativt få utmaningar och frihet till att lägga upp deras arbete (Karasek & Theorell, 1990; Theorell, 2012).

Modellen innefattar även en stressdiagonal (se figur 1, A) och en beslutsdiagonal (se figur 1, B) som går genom arbetena. Desto högra beslutsdiagonal ett arbete befinner sig i, desto bättre är det för den anställde. Beslutsdiagonalen visar i vilken utsträckning arbetet är stimulerande för individen utifrån krav- och kontrollnivån. Ju längre ut på stressdiagonalen ett arbete befinner sig, desto större risk finns det för ohälsa för den som utför den. Stressdiagonalen visar hur kombinationen av låga respektive höga nivåer av krav och kontroll kan förutsäga i vilken utsträckning en individ har ett arbete där det förekommer risker för stress och ohälsa eller inte (Karasek & Theorell, 1990).



Karasek & Theorell 1990, s. 32

Anställda som har kontroll över sin arbetsituation har oftast kontroll över arbetsuppgifterna, ett högt beslutsutrymme samt har möjlighet att påverka vilket sätt arbetet ska utföras eller

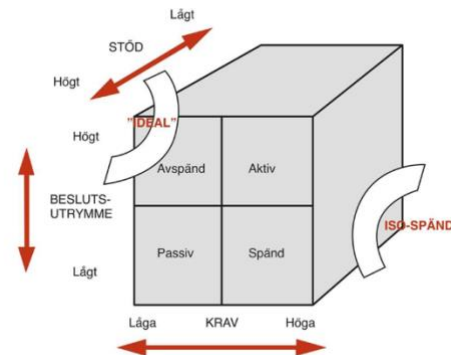
vilken ordning arbetsuppgifterna ska genomföras (Bruhn et al., 2020). För att en arbetssituation ska vara hanterbart krävs en balans mellan att de anställda känner att de kan hantera kraven som råder, och att de kan påverka sina arbetsuppgifter samtidigt som de får ett bra stöd från omgivningen på arbetsplatsen (Theorell, 2012). Modellen fokuserar på de yttre psykiska kraven som kan leda till psykosocial stress, exempelvis arbetsbelastning eller tidsbegränsning (Karasek & Theorell, 1990).

3.2 Utveckling av krav-, kontroll- och stödmodellen

För att utveckla Karaseks tidigare tvådimensionella modell (figur 1), adderades ytterligare en dimension, socialt stöd. Det resulterade till en tredimensionell modell; krav/kontroll/stödmodellen (se figur 2). Med socialt stöd menas alla olika hjälpsamma interaktioner som finns tillgängligt på arbetsplatser, det vill säga både från kollegor och chefer. Modellen förespråkar att det sociala stödet kan förhindra psykologiska stressorer och skadliga hälsoutfall (Karasek & Theorell, 1990). Det sociala stödet kan tillhandahållas av ledning, arbetskamrater men även genom organisatoriska åtgärder som informations- och kommunikationssystem (Bruhn et al., 2020).

Socialt stöd kan hjälpa till att minska effekterna av låg kontroll och höga krav, som i sin tur kan minska stress och utbrändhet hos de anställda (Hultberg, 2007). Socialt stöd anses vara en viktig friskfaktor för att stärka individens självkänsla samt kan stärka hanteringsförmågan vid svåra situationer. Det sociala stödet kan därmed minska effekten av konflikter och ångest (ibid.). Individer som har ett stort socialt stöd eller socialt nätverk innehar en bättre förmåga att hantera stressade situationer än de individer som saknar det sociala stödet. Ett sätt att mäta socialt stöd är genom individens enskilda upplevelse av det sociala samspelet samt upplevda tillit till sina kollegor och/eller chefer. Det kan också handla om upplevelsen av hur mycket hjälp och resurser de upplever att de kan få på arbetsplatsen (Karasek & Theorell, 1990). I arbetsmiljöer där det domineras av ett litet beslutsutrymme för de anställda resulterade det ofta i att de inte säger vad de tycker och tänker, då de upplever att ingen bryr sig om deras upplevelser ändå. Vid arbetsmiljöer där det är större frispråkighet vid svåra situationer kan de resultera i att människor hjälps åt att söka efter lösningar som kan utveckla strategier som sedan kan användas vid påfrestande situationer (Theorell, 2012). Forskning har även visat att kontroll, det vill säga makt och inflytande är fundamentalt. En hög arbetsbelastning (krav) kan klaras väl om den anställda upplever en kontroll över situationen. Låga krav kan upplevas

som stressande och nedbrytande om den anställde känner brist på inflytande. Slutligen har det visat sig att stöd fungerar som en buffert mot höga krav och låg kontroll. Vid sådana situationer kan stödet verka förmildrande, men kan inte upphäva effekterna av dåliga villkor i övrigt (Bruhn et al., 2020).



Figur 2. 3-dimensionell modell av den psykosociala arbetsmiljön

Theorell 2012, s. 22

3.3 Begränsningarna med krav-, kontroll- och stödmodellen

Det finns riktad kritik mot krav-, kontroll- och stödmodellen, då den saknar faktorer för att förklara individens psykosociala arbetsmiljö som ligger utanför vidden av krav, kontroll och stöd på arbetsplatsen (Karlsson & Eriksson, 2001). Krav-, kontroll- och stödmodellen utgick ursprungligen från industriarbetares arbetsmiljö vilket skiljer sig från dagens samhälles arbetskultur. Modellen utvecklades under den tidigare generationens arbetsorganisation med massproduktion och hierarkier och kan därmed vara svåra att tillämpa teorin i det moderna samhället (Weman-Josefsson & Berggren, 2013). Ur dagens perspektiv är det svårt att veta exakt vilka aspekter av de psykologiska krav eller kontrollen som är viktigast, och hur det skiljer sig för olika yrkeskategorier av arbetstagare (Theorell & Karasek, 1996). I dagens samhälle är det allt vanligare med friare och flexibla arbetsmiljöer (Allvin et al., 2006). Kritiker anser att modellen är alldeles för enkel och kan missa andra faktorer som kan påverka individens arbetssituation (Karlsson & Eriksson, 2001). Theorell och Karasek (1996) hävdar att arbetsintensiteten i det moderna industrisamhället ökar och att det finns en minskad kontrollkänsla i yrkeslivet till följd av många faktorer. Människors biologiska reaktioner kan aldrig utgöra ett mått på den psykosociala miljön. Individer reagerar olika i en och samma miljö, men när det gäller det vanliga arbetslivet kan man oftast räkna med att det är ett

slumpurval av människor som ingår i en grupp, och då kan det vara meningsfullt att analysera hur dessa ” i genomsnitt” reagerar i sin miljö (Theorell, 2012).

Genom att använda mig av krav/kontroll/stödmodellen kommer jag kunna se fenomenet utifrån modellens perspektiv, det i sin tur kommer att resultera till att jag missar andra aspekter eller faktorer som kan påverka nyutexaminerades socionomers upplevelser. En begränsning med modellen är att den inte belyser huruvida individerna själva hanterar situationen eller hittar strategier för att tackla sin arbetssituation. Hur man utövar kontroll över en situation har med ens strategi och göra, det vill säga att det finns ett ständigt samspel mellan individen, och hans respektive hennes sätt att vara och omgivningen. Hur vi hanterar stress påverkas visserligen av våra barndomsupplevelser men även av miljön vi lever i som vuxna (ibid.). En annan begränsning som modellen har är att den inte tar hänsyn till de nyutexaminerades egen kompetens och färdigheter. Trots att de är nyutexaminerade socionomer och inte har arbetat som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd har de tidigare arbetslivserfarenheter som kan påverka deras upplevelser av en ohållbar eller hållbar arbetssituation. Ytterligare en begränsning med modellen är att den inte tar hänsyn till verksamhetens uppbyggnad, det vill säga de organisatoriska förutsättningarna som finns på de olika arbetsplatserna. Huruvida verksamheten är uppbyggd kan vara en faktor som bidrar till upplevelsen av hög arbetsbelastning och stress. Även ledarskapet i en organisation kan påverka upplevelsen. Hur chefer samt ledningen tar emot synpunkter kan påverka upplevelsen av stöd, vilket modellen inte tar hänsyn till. De kan därmed vara flera aspekter som inte åskådliggörs genom denna modell. Utöver ovannämnda begränsningar är ytterligare en begränsning att modellen inte är specifik eller applicerbart för nyutexaminerade på en arbetsplats utan illustrerar en hel arbetsgrupp på en arbetsplats. Genom att använda mig av denna modell är jag medveten om att andra infallsvinklar kommer skymundan och att jag troligtvis hade fått andra insyn, perspektiv och resultat ifall jag valde ett annan teoribildning. Trots det tycker jag att teorin tar upp de tre viktigaste aspekterna för att beskriva nyutexaminerade socionomers arbetssituation, hur krav, kontroll och stöd påverkar deras roll som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd och hur det sedan speglar deras handlande.

4. Metod och metodologiska överväganden

I följande avsnitt kommer jag redogöra för tillvägagångssättet i studien samt de metodologiska överväganden som gjorts. Val av metod kommer att presenteras och varför jag tycker att denna metod passar bäst för denna studie. Under rubriken förförståelse vill jag åskådliggöra hur min förförståelse kan ha påverkat studien och hur jag har gjort för att förhindra subjektiva förutfattningar. Under avsnittet urvalsprocess kommer jag redovisa hur rekryteringsprocessen har gått tillväga och klargöra min relation till intervjupersonerna. Fortsättningsvis presenteras studiens genomförande och analysmetod. I slutet av avsnittet kommer det finnas en metoddiskussion där studiens förtjänster och begränsningar diskuteras och avslutningsvis framförs en diskussion kring studiens tillförlitlighet och trovärdighet.

4.1 Metodval

Det finns en stor variation av seder och metodologiska utgångspunkter inom det samhällsvetenskapliga forskningsfältet (Eliasson-Lappalainen et al., 2008). Oavsett problemställning handlar det om att sortera och reducera sitt material och använda det för att argumentera (Rennstam & Wästerfors, 2015). Genom att använda mig av en kvalitativ metod kan jag utforska sådant som inte går att beskriva med siffror, utan skapa en förståelse genom social interaktion och vad olika samhällsliga fenomen betyder i det sammanhanget det skapas i (Rennstram & Wästerfors, 2015; Denscombe, 2017). Den kvalitativa forskningsmetoden kommer kunna hjälpa mig förstå ämnet från vardagsvärlden ur nyutexaminerades perspektiv (Kvale & Brinkmann, 2009; Bryman, 2018; Ahrne & Svensson, 2022; Levin, 2008). Syftet med min studie är att få en förståelse av nyexaminerade socionomers upplevelser under etableringsfasen som ny socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd och det kan jag göra genom att få en inblick i deras vardag. Inom den kvalitativa forskningstraditionen återfinns ett antal inriktningar. Denna studie utgår från en hermeneutisk ansats, där empiriinsamlingen tolkas i en process (Repstad 2007).

Om jag i min studie istället använt mig av en kvantitativ metod hade jag sökt efter kausala orsakssamband (Levin, 2008). Då jag i min studie är intresserad av att förstå nyutexaminerade socionomers upplevelser och erfarenheter av sin arbetssituation i myndighetsutövande verksamhet anser jag att en kvalitativ ansats är en lämpligare tillämpningsmetod. En kvalitativ metod kan hjälpa mig att få ett bredare perspektiv, olika dimensioner och mer nyanserad förståelse av socialsekreterarnas verklighet (Bryman, 2018). Metoden kommer även att kunna

hjälpa mig att komma åt essensen av mitt fenomen, det vill säga nyutexaminerades första upplevelser på arbetsplatsen (Fejes & Thornberg, 2015). Med hjälp av en kvalitativ metod kommer jag inte mäta data på samma sätt, utan det räcker med att konstatera att ett fenomen finns, förstå hur det fungerar och identifiera i vilka situationer den förekommer i (Ahrne & Svensson, 2022). Syftet med den kvalitativa forskningsmetoden är att fokusera på det bestämda temat, då den är varken strängt strukturerade med standardiserade frågor utan riktat fokus på forskningsämnet genom öppna frågor (Kvale & Brinkmann, 2009).

4.2 Förförståelse

Det var inte så länge sedan jag själv var nyutexaminerad och kan därmed relatera till att vara ny på en arbetsplats med myndighetsutövning. Olika krav, ansvar och kontroll ställs på en som myndighetsutövare samtidigt som du är ny i din roll som socialsekreterare. I form av egna erfarenheter av att vara i en sådan arbetssituation kan det färga min syn på var det innebär att vara ny med en ohållbar arbetssituation. Då jag i dagsläget även befinner mig i en arbetssituation där personalomsättningen är hög med hög arbetsbelastning kan det även färga min syn av hur verkligheten ser ut. Min förförståelse kan därmed omedvetet färga hur jag ställer mina frågor och kan därmed påverka mitt inhämtade material. För att inte bli färgad av mina egna uppfattningar kommer jag att diskutera och reflektera mina värderingar i studiens tillförlitlighet (i avsnitt: studiens kvalitet). Enligt Bryman (2018) handlar det om att kunna vara reflexiv inom forskning. Det innebär att vi i praktiken behöver vara medvetna om våra värderingar och vår förförståelse när vi genomför vår undersökning.

4.3 Urval

Urvalet i studien har valts ut med hjälp av ett målstyrt urval. Ett målstyrt urval innebär att gruppen eller personerna, utifrån vissa kriterier väljs ut på förhand med målet att kunna besvara mina forskningsfrågor (ibid.). Mina kriterier i min urvalsprocess har utgått ifrån:

- Nyutexaminerad socionom som inte har arbetat mer än 1 år på yrkesfältet.
- Arbetar som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd.

För att komma i kontakt med mina intervjupersoner har ett snöbollsurval använts, urvalet är i viss bemärkelse ett slags bekvämlighetsurval. Ett snöbollsurval innebär att en vald grupp av personen har hänvisat mig vidare till respondenter som uppfyller det målstyrda urvalets kriterier (Bryman, 2018; Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022). Jag har använt mig av mitt

sociala nätverk och kontaktat relevanta personer som i sin tur har hänvisat mig vidare till mina nytexaminerade respondenter. Mina kontakter har i sin tur frågat relevanta intervjupersoner på deras arbetsplatser som har uppfyllt mina ovanstående kriterier. Det är på så sätt jag har kommit i kontakt med mina respondenter. Jag har därmed ingen personlig relation till intervjupersonerna utan blivit hänvisad till dessa intervjupersoner genom kontakter. En fördel med snöbollsurvalet är bekvämligheten, intervjupersonen som har intervjuats hänvisade sedan vidare och på så sätt kan jag som forskare få tillräckligt antal personer att intervjua. Nackdelen med denna urvalsmetod är att intervjugruppen kan bli en homogen grupp med gemensamma erfarenheter och attityder, det kan resultera till att den insamlade empirin inte blir tillräckligt allsidig. Det vill säga att det kan bli en snedvridning av urvalet (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022; Denscombe, 2017). Då jag i min studie har intervjuat 6 personer från 3 olika kommuner i södra Sverige upplever jag att den insamlade data är tillräckligt allsidig. Dock är urvalet en mycket homogen grupp då alla informanter har varit kvinnor mellan 23–35 år. Jag är medveten om att mitt resultat inte speglar populationen i stort men det insamlade materialet har haft en stor variation och därmed uppnått mättnad. Det är omöjligt att veta hur många som ska intervjuas innan man uppnått en teoretisk mättnad (Bryman, 2018), men jag upplevde även att svaren inte varierande längre efter mina sex intervjuer.

4.4 Semistrukturerade intervjuer

Intervjuer är ett bra verktyg, forskaren kan på kort tid kan få ta del av intervjuarens erfarenheter, tankar, reflektioner och samtidigt få ta del av hur det uttrycker sig eller vilka rutiner som de använder sig av i praktiken (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022). Det empiriska materialet till studien har inhämtats genom semistrukturerade intervjuer. Genom en semistrukturerad intervju försökte jag få en förståelse av olika teman ur intervjupersonens eget perspektiv och värld. Intervjun liknade ett öppet vardagssamtal, men som professionell intervju har den ett syfte att inbegripa en specifik teknik; den är semistrukturerad. Det i praktiken innebär att den varken är ett helt öppet vardagssamtal eller ett slutet frågeformulär (Kvale & Brinkmann, 2009; Bryman, 2018). Mina intervjuer utfördes enligt en vanlig intervjuguide som fokuserar på vissa teman och som kan innehålla förslag till frågor. Utgångspunkten med guiden var att den skulle bidra med struktur och ge utrymme för en bredd av frågor (Kvale & Brinkmann, 2009). Till en början tänkte jag använda mig av Aaron Antonovskys begrepp KASAM, därav rubrikerna på intervjuguiden. Trots att jag till slut inte

använde mig av utgångsteorin tyckte jag att underrubrikerna samt frågorna funkade för studiens syfte. Genom att använda mig av intervjuer kunde jag få en mångsidig bild av mitt fenomen snarare än en enhetlig bild av intervjupersonernas livsvärld. Jag kunde därför få en djupare förståelse av deras upplevelser, erfarenheter och hur de sedan agerar i handlande utifrån deras upplevelser (Rennstam & Wästerfors, 2015). Intervjuformen är baserad på förutbestämda frågor som är menade att ge öppna svar. Vikten av förutbestämda frågor ansågs vara aktuell för studien då det kunde hjälpa till att tematisera och analysera informanternas svar, men även vikten av att kunna fånga upp det intressanta i respondenternas svar för att möjliggöra genereringen av deskriptiva upplevelser och erfarenheter (Bryman, 2018).

4.5 Metodens förtjänster och begränsningar

En av intervjumetodens styrka är att det går relativt snabbt att genomföra och genererar ett brett material (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022; Denscombe, 2017). Att intervjua är en aktiv process där kunskap skapas genom relationen mellan intervjuaren och intervjupersonen (Kvale & Brinkmann, 2009). Meningen med intervjuer är att identifiera beskrivningar och förstå meningen hos centrala teman från intervjupersonens perspektiv. Det krävs att jag som forskare registrerar, tolkar det som sägs och på vilket sätt det sägs på. Jag behöver kunna ha en förståelse av vad och när något sägs samt vem jag har intervjuat. Jag som forskare behöver kunskap om ämnet och behöver vara observant på olika faktorer som att kunna tolka tonfall, ansiktsuttryck, och andra kroppsliga uttryck. Det är därmed viktigt att kunna lyssna till både de explicita beskrivningarna och till de åsikter som kommer till uttryck och till vad som sägs mellan raderna. Det är även viktigt att vara medveten om att intervjuaren kan försöka formulera underförstådda budskap och ”sända tillbaka det” till intervjupersonen och kanske få en omedelbar bekräftelse på om tolkningen är rätt eller inte (ibid.).

Utmaningen med en kvalitativ analys är att skapa mening ur en massiv mängd data. Det handlar om att skilja mellan det betydelsefulla och det enkla samt att kunna identifiera betydelsefulla mönster (Fejes & Thornberg, 2015; Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022). Efter den insamlade data var en stor utmaning att koda den insamlade intervjudata då databearbetningen och analysen kan bli ”baktung” (Denscombe, 2017). Det krävdes ett ständigt analysarbete och kodningsarbete som gjorde att 4 teman och respektive underteman kunde arbetas fram. En utmaning med metoden är att intervjupersonernas uttalanden kunde bli mångtydiga vilket innebär att ett påstående kan tolkas på olika sätt och att

intervjupersonerna kan göra motsägelsefulla uttalande under intervjutillfället. Denna utmaning innebär att det är upp till mig som forskare att komma fram till entydiga och kvantifierbara innebörder hos de teman som står i fokus (Kvale & Brinkmann, 2009; Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022). Ytterligare en utmaning är att intervjupersonerna under intervjun kunde ändra sin beskrivning eller uppfattning om ett visst tema som i sin tur formar nya tankar, som i sin tur försvårade min tolkning. Dock var detta inte endast till det negativa då intervjupersonen kunde fördjupa sina egna upplevelser vilket är det studien är ämnad för att undersöka.

Den mellanmännsliga situationen kan också påverka utfallet av intervjuerna jag hade. I intervjuerna utbytes synpunkter där kunskap konstrueras i interaktion mellan två människor. Det var därmed viktigt för mig att vara medveten om att interaktionen mellan mig och respondenterna kunde påverka samtalet. Interaktionen kan vara ångestskapande och framkalla försvarsreaktioner hos respektive parter och det krävs en medvetenhet, framför allt för intervjuaren för potentiella etiska överträdande. Det kan därmed skapas olika kunskaper beroende av vilken typ av interaktion man har (Kvale & Brinkmann, 2009). Det kan finnas en möjlighet att interaktionen kan spegla sig i hur långa intervjuerna blev. De sex intervjuerna som hölls kunde variera i tid, två av intervjuerna varade i cirka 30 minuter medan resterande var mellan 45–60 minuter. Längden på intervjun säger inte hela sanningen av interaktionen men det kan vara en faktor. En annan faktor som kan ha spelat in på längden av intervjuerna är att jag i min roll som intervjuare också utvecklades allt eftersom. I början av intervjuerna upplevde jag att det var svårt att ställa öppna frågor och inte dubbla frågor i en fråga. Jag har reflekterat över att jag i början ställde ledande frågor vilket gjorde att svaren blev slutna. Jag identifierade problemet snabbt och var därefter medveten om hur jag skulle ställa följande frågor. Jag var även i början fokuserad på att ställa nästa fråga vilket påverkade att jag glömde bort att lyssna på vad som sades för att snabbt kunna ställa följdfrågor. Även detta problem identifierade jag snabbt vilket gjorde att jag kunde vara mer i nuet och fokusera på samtalet. I takt med att jag blev bekvämare i min roll kunde jag även reflektera över andra aspekter. Jag fick en känsla av att intervjupersonerna var intresserade och benägna med att dela med sig av sina upplevelser. Jag upplevde att intervjupersonerna öppnade upp sig som om det vore första gången någon frågade hur de verkligen kände kring sin arbetssituation. Det var en häftig känsla då jag fick en känsla av att jag kom nära intervjupersonerna. Intervjuerna var inte särskilt problematiska då intervjupersoner berättade fritt om sina upplevelser, jag upplevde att jag ibland behövde ställa följdfrågor för att hålla intervjupersonerna på rätt bana.

En annan faktor som jag reflekterade över var miljön, det vill säga den fysiska miljön kunde påverka samtalets utfall. Mina intervjuer hölls i olika miljöer, 3 av intervjuerna utfördes på ett besöksrum på socialkontoret, medan resterande var på ett café. Det fanns en markant skillnad på ifall intervjun utfördes i en mer ”privat miljö” eller om det var på en offentlig plats, det vill säga att den specifika kontexten kunde påverka utfallet av samtalet likt väl som den påverkades av samspelet mellan mig och intervjupersonen (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022; Denscombe, 2017). På ett sätt kunde den privata miljön vara mer bekväm, då det inte förekom några distraktioner på samma sätt som vid ett café. Dock upplevs den privata miljön mer formell och steril på något sätt. Jag upplevde att intervjupersonerna som intervjuades utanför deras arbetsplats var mer öppna och kunde berätta mer fritt kring deras upplevelser till skillnad från den andra gruppen.

De mänskliga elementen i kvalitativ forskning utgör både en styrka och en svaghet i forskningen. Styrkan ligger i att tillhålla mänskliga insikter och erfarenheter och generera nya förståelser och sätt att se på världen, medan forskningen potentiella svaghet är att den är starkt beroende av forskarens färdigheter, utbildning, intellekt, självdisciplin och kreativitet. I och med att forskaren själv är ett sådant centralt redskap inom den kvalitativa forskningen är resultatets kvalitet beroende av forskaren som människa, inte minst när det gäller analysarbetet (Patton, 2002), utan det är av vikt att vara medveten om eventuella svagheter i sin forskningsdesign än att vara omedveten om dem eller försöka dölja dem (Svensson & Ahrne, 2022).

4.6 Bearbetning och analysmetod

Intervjuerna som spelades in transkriberades ordagrant och därefter analyserades data genom en tematisk analys (Braun & Clarke, 2006). Tematisk analys är en metod för att identifiera, analysera och rapportera mönster (teman) inom data. Fördelen med tematisk analys är flexibiliteten. Genom att tydligt avgränsa tematisk analys, det vill säga förklara vad det är och hur man gör kan flexibiliteten säkerställas, den tematiska analysen blir därmed inte begränsad eller inskränkt (ibid.).

Analys och bearbetning av det empiriska materialet påbörjades innan all data var inhämtat och tydligt transkriberat. Oftast överlappar forskningsprocessens olika faser varandra, och

redan vid fältarbetet när intervjun genomförs började reflektion- och analysprocessen (Svensson & Ahrne, 2022; Bryman, 2018). Då materialet var inspelat var det möjligt för mig att gå fram och tillbaka mellan analys och intervju (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022). Genom att sortera den inhämtade data fick jag möjligheten att få en bättre ordning och överblick på materialet (Rennstam & Wästerfors, 2015). Därefter började jag ringa in, markera, differentiera, rada upp olika sorters data som resulterade i ordning och gav mig en överblick på materialet. Genom att bekanta mig med mitt material, spendera tid med det och lära känna det på nytt kunde jag finna latenta meningsuttrycket och få grepp om dess detaljer. Med hjälp av en analytisk induktion kan kvalitativt material ordnas sekventiellt, att enklare fall åtföljs av mer komplexa. På det sättet kunde jag utarbeta en förklaring som täcker samtliga fall (ibid.). Det jag upplevde var en utmaning vid transkribering var att det är omöjligt att fånga intervjupersonernas kroppsspråk och ansiktsmimik. Kroppsspråket och ansiktsmimiken utgör en stor del av kommunikationen som är svår att fånga upp vid intervjuerna. Jag var då mycket benägen om att analysera intervjuerna snabbt efter självaste intervjutillfället då jag fortfarande hade samtalet färskt i minnet. Jag var även mån om att skriva ner stödord och anteckningar under intervjun. Det kunde vara följdfrågor eller reflektioner som kom upp under samtalet, då jag inte ville gå miste om de reflektioner eller tankar som jag hade under samtalet med respondenterna.

Det finns en mängd olika anvisningar, riktlinjer, exempel och föreslagna procedurer för hur kvalitativ analys kan genomföras. Patton (2002) konstaterar att det inte finns några absoluta regler, förutom möjligtvis följande: använda hela ditt intellekt för att på ett rättvisande sätt presentera de data du har och kommunicera vad dina data visar utifrån syftet med studien. Att tillämpa riktlinjer ställer krav på omdöme och kreativitet. Eftersom varje kvalitativ studie är unik kommer även det analytiska arbetssättet vara unikt (ibid.). Jag började redan att analysera min data när jag transkriberade intervjuerna, därefter läste jag transkriberingarna flertalet gånger för att få en samlad bild av min empiri. Genom att jag läste transkriberingarna på tvären och jämförde intervjuerna med varandra fick jag en djupare förståelse och kunde lära känna texten bättre (Jönson, 2010). Redan vid första läsningen förde jag anteckningar och använde mig av färgpennor för att underlätta sorteringen av materialet (Larsson, 2010). Med hjälp av att kategorisera med färgpennor kunde jag lättare jämföra och få en bättre helhetsbild av intervjuerna, det hjälpte mig även att analysera och förstå vad intervjupersonerna verkligen sade. Jag har i analysen arbetat övervägande med de utvalda citaten. Citaten valdes ut utifrån relevans för mina forskningsfrågor. Jag valde citaten för att ge stöd åt tidigare kunskap samt

min teori (Bryman, 2018). Citaten är ordagrant återgivna, med betoning på att irrelevanta ord har plockats bort, men markerats med [...]. För att tydligt visa på att orden har reviderats. Jag behövde även välja ut citaten varsamt för att inte röja informanternas identiteter. Därav kunde vissa citat inte tas med på grund av etiska skäl, detta diskuteras vidare (i avsnitt: etiska överväganden). Därefter gjorde jag ytterligare en genomarbetning av texterna för att säkerställa att jag inte har missat något som var av relevans för studien. I analysen analyserades citaten genom att applicera tidigare forskning samt teori för att skapa en förståelse kring hur nyutexaminerade socionomer på ekonomiskt bistånd upplever deras första år på arbetsplatsen.

Då analysen omfattar ett samspel mellan teori och empiri samt en blandning mellan en induktiv och deduktiv ansats kan min studie benämnas abduktiv. Genom att utgå ifrån mina frågeställningar hade jag ett underlag när jag började läsa min empiri. Till en början har jag använt mig av en deduktiv ansats. Men då jag kategoriserade och sedan underkategoriserade med hjälp av ett analyschema är studien delvis induktiv. Genom att finna nya underkategorier vid inläsning och låta teorin växa fram under analysprocessen har jag i min studie pendlat mellan ett deduktivt och induktivt tillvägagångssätt, som resulterat till en abduktiv ansats (ibid.).

4.7 Insamling av tidigare forskning

Den mesta delen av litteratursökningen gjordes i LUBsearch, men jag använde mig även av Google Scholar, Libris och EBSCOhost i SocIndex. Vid litteratursökningen kombinerades ett tjugotal olika sökord. Sökningarna var initialt specifika svenska begrepp som: ”socionom”, ”nyutexaminerad”, ”Sverige”, ”ekonomiskt bistånd”, ”upplevler”, ”arbetsmiljö”, ”arbetsförhållanden” och engelska sökord som: ”social workers”, ”newly graduated”, ”experience” och ”financial support” för att sedan breddas. Sökorden har använts både separat och i kombinationer med varandra. Vidare har jag använt mig av artiklars referenslistor för att hitta flera källor av relevans till min studie. Sökningarna som genomfördes gav mestadels resultat som fokuserade på arbetsmiljö bland socionomer i stort men inte hur specifikt nyutexaminerade socionomer upplever sina första tid på ekonomiskt bistånd. Utöver detta har jag besökt och inhämtat böcker från biblioteket som jag anser har varit av betydelse och som hör till mitt forskningsområde. De valda artiklarna gjordes då det beskrev hur arbetssituationen och arbetsförhållanden hos socialarbetare, i synnerhet hos de som är nya i

yrket. Jag har också med hjälp av sökmotorn Google hittat tidigare rapporter som jag anser intressant för min studie.

4.8 Studiens kvalitet

Under denna rubrik kommer jag att presentera studiens kvalitet. Grundläggande kriterier för kvalitativ forskning innebär att jag som forskare behöver uppnå tillförlitlighet samt äkthet med min forskning. Tillförlitligheten uppkommer genom trovärdighet, generalisering, pålitlighet samt konfirmation. Pålitlighet och konfirmation motsvarar reliabilitet medan trovärdighet och överförbarhet motsvarar validitet (Bryman, 2018). Många hoppas på att den socialvetenskapliga forskningen ska kunna ge tillförlitlig kunskap som i bästa fall kan leda till förbättringar (Andersson & Swärd, 2008). Jag hoppas att jag i min studie har visat trovärdigheten genom att noggrant beskriva min analysprocess och bearbetning av min empiri (se avsnitt; bearbetning och analys). Studiens pålitlighet genomlyses i studiens urvals- och tillvägagångsprocess samt genom redovisningen av studiens etiska överväganden.

Generalisering ska alltid göras med en viss försiktighet och med en självkritisk blick då det ibland inte finns givna skäl att det som studeras går att studera på andra platser eller i andra situationer. Det är kvaliteten på de teoretiska slutsatserna som appliceras på empirin som är den viktiga bedömningen av generaliserbarheten (Bryman, 2018). Dock upplever jag att studiens fenomen kan undersökas, diskuteras och argumentera utifrån flera olika diskurser och kontexter men man bör vara kritisk till det. Då studien är baserad på ett litet urval kan detta påverka studiens generalisering utifrån att det inte går att säga någonting om hela populationen. Hade jag exempelvis expanderat urvalskriterierna hade jag möjligtvis kunnat generalisera resultatet på ett annat sätt, men i och med brist på resurser och tid har jag då valt att begränsa mitt urval.

Det slutgiltiga delkriteriet är möjligheten att styrka och konfirmera att forskaren har agerat i god tro och inte låta personliga värderingar eller förförståelse påverka utförandet och resultatet av studien. Det går inte att vara helt neutral i kvalitativ forskning, utan det krävs av forskaren att vara medveten om att man inte är helt objektiv utan snarare subjektiva (ibid.). Jag hoppas att min studie från början till slut uppvisar en tillförlitlighet i den mån det är möjligt. Jag har försökt vara transparent och inte ”dolt” eller vilselett läsaren på något sätt. Jag har försökt vara tydlig och öppen med min egen förförståelse och erfarenhet av ämnet. Studiens konformitet går lite hand i hand med studiens äkthet. Äktheten är ett försök till att ge

en rättvis och informationsrik bild av det fenomen som studeras. Studiens äkthet förstärktes genom att återge citat från det insamlade empirin. På så sätt redovisas mina personliga värderingar och att de inte vägdes in och bekräftar konfirmationen.

4.9 Forskningsetiska överväganden

I följande avsnitt kommer de finns fyra grundläggande etiska övervägande; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet som ingår i individskyddskravet att diskuteras (Vetenskapsrådet, 2002).

Informationskravet innebär att jag som forskare måste informera undersökningspersonerna om det allmänna syftet med undersökningen, om hur den är upplagd i stort och vilka risker och fördelar som kan vara förenade med forskningsprojektet. Informerat samtycke innebär också att intervjurespondenterna deltar frivilligt i projektet och har rätt att dra sig ur när som helst (Kvale & Brinkmann, 2009; Vetenskapsrådet, 2002). Informanterna fick därmed ta del av ett informationsbrev innan självaste intervjun ägde rum. I informationsbrevet (se Bilaga 1) stod syftet med studien samt kontaktuppgifter till både mig och min handledare.

Kontaktuppgifterna erbjöd informanterna möjligheten till att diskutera eventuella frågetecken inför intervjun. Fortsättningsvis står det information om informanternas frivillighet och deras rätt att avbryta sitt deltagande när som helst under studien. Det andra kravet, det vill säga samtyckeskravet har till syfte att säkerställa att forskningsdeltagare samtycker till att delta i undersökningen. Informanternas samtycke togs innan intervjuerna ägde rum och spelades in.

Det tredje kravet, konfidentialitetskravet ska säkerställa att deltagarnas identitet anonymiseras och bevaras konfidentiellt (Vetenskapsrådet, 2002). Konfidentialitetsprincipen innebär att undersökningspersonerna har rätt till ett privatliv. Konfidentialitet som ett etiskt osäkerhetsområde som hör ihop med problemet med anonymitet, som å ena sidan kan skydda intervjupersonen och å andra sidan ska fungera som ett alibi för att forskaren ska kunna tolka deras uttalanden utan att bli motsagd (Kvale & Brinkmann, 2009). Det sista kravet är nyttjandekravet som skall säkerställa att den empirin som samlats in enbart ska användas till forskningens ändamål och får inte användas utanför sitt sammanhang (Vetenskapsrådet, 2002). Forskaren ska försöka uppnå en hög vetenskaplig kvalitet på den kunskapen som publiceras. Det innebär att det publicerade resultatet ska vara noggrant och se representativt för forskningsområdet (Kvale & Brinkmann, 2009). Bedömningen av konfidentialiteskravet och

nyttjandekravdet uppfylldes då respondenterna blev informerade att deltagandet kommer att vara anonymiserat och inga obehöriga skulle kunna få ta del av materialet. De fick information om att det empiriska materialet enbart skulle finnas tillgängligt för mig och min handledare. De fick även information om att materialet som kommer att presenteras i studien inte kommer kunna härleda vidare till en särskild individ. Vissa av informanterna har uttryckt en oro för användandet av citat och/eller att de ska kunna bli identifierade på grund av stad eller arbetsrollen de har haft. För att behålla anonymiteten och respektera informanternas oro kring deras identitet röjs kommer jag att vara sparsam med längre citat. Informanternas olika arbetsroller samt arbetsplats kommer inte att nämnas utan jag har istället valt att döpa om det till informant 1 och så vidare i nummerordning. Denna åtgärd gjorde då jag inte ville riskera att någon av informanterna ska känna sig obekväma, och för att kunna säkerställa informanternas anonymitet. Då jag i min studie är intresserad av informanternas upplevelse av att vara nyutexaminerad är det inte relevant för mig att avslöja vilken stad eller arbetsroll de har. Det är därmed mer relevant att belysa att det finns skillnader utan att avslöja information som kan härleda till informanterna.

Jag har funderat över utmaningar kring att intervjua socialsekreterare med liknande arbetssituation som mig själv. Det jag kan uppleva som problematiskt är att jag kan bli färgad av mina egna upplevelser och erfarenheter. Det som kan vara till min nackdel med att jag är i samma yrkesfält är nyfikenheten och detaljfrågorna kan påverkas, att jag inte är lika benägen till att ställa följdfrågor till mina intervjupersoner. Trots det känner jag att jag har tillräckligt med distans till att agera objektivt och att mitt intresse för ämnet är större, detta för att jag är intresserad av att förstå deras upplevelser. Den största utmaning jag har reflekterat över är huruvida intervjupersonerna kommer vara villiga att dela med sig av sina upplevelser. Då jag kan vara bekant med informanternas kollegor. Det kan resultera i att de inte vågar dela med sig av sina riktiga upplevelser då det kan finnas en rädsla av att utomstående, det vill säga våra gemensamma bekantskaper kan få reda på vad de har delat med sig. Upplevelserna som socialsekreterarna delade med sig av kan uppfattas som kritik mot kollegor, chefer, verksamheten eller till och med vänner. Ovanstående etiska svårigheter har jag reflekterat över och därför också varit tydlig och försäkrat mina intervjupersoner om de fyra etiska överväganden. Jag var även tydlig i början av intervjun att ge intervjupersonerna information om att de har rätt till att avbryta sitt medverkande när som, att de kunde hoppa över frågor ifall de kände sig obekväma med att besvara den. De fick även information om att den insamlade data enbart skulle nyttjas i syfte till studien och inget annat. Slutligen informerades

intervjupersonerna att deras identiteter kommer skyddas genom anonymitet och att man inte kommer kunna koppla dem till specifika citat, verksamhet eller kommun.

5. Resultat

I följande kapitel presenteras och analyseras resultaten från det empiriska materialet. Resultaten har delats upp i 4 teman; upplevda förväntningar, hantering av otillräcklighet, kollegor och ledning och konsekvenser av överansträngning med respektive underrubriker. Mitt empiriska material består av 6 intervjuer från nytexaminerade socionom från tre olika kommuner runt om i södra Sverige.

5.1 Upplevda förväntningar

I följande tema kommer olika aspekter av hur intervjupersonerna upplever arbetsbelastningen och de arbetsuppgifter de förväntas göra. I temat diskuteras en ström av arbetsuppgifter som aldrig sinar och där respondenterna i princip aldrig känner att de är klara. En del av detta tema behandlar också ständiga omorganisationer och förändringar som kan påverka arbetsbelastningen. Vidare lyfts arbetsbelastningen som mycket påtaglig under till exempel utbetalningsperioder. En annan aspekt som påverkar arbetsbelastningen är de intervjuade ständigt förväntas behöva vara tillgängliga och uppkopplade, de har svårt att hinna med sina arbetsuppgifter och dokumentera i ärenden då inflödet av information kan strömma in från olika håll. Just kravet på dokumentation, som ökat inom socialtjänsten (Tham & Lynch, 2019) är en central aspekt som påverkar deras upplevelser av arbetsbelastning. Det var svårt att undgå att diskutera krav, kontroll och stress när det pratas om arbetsbelastning, men för att avgränsa kommer jag i detta avsnitt enbart att presentera olika typer av arbetsbelastningen som nytexaminerade socionomer upplevde fanns på deras arbetsplats.

5.1.1 Arbetsbelastning

Samtliga respondenter menar på att arbetsbelastningen för socionomerna har utvecklats och idag bevittnas arbetssituationen med hög ärendebeläggning, höga krav på korrekthet i kombination med effektivitet i resursanvändningen. Arbetsbelastningen var ett återkommande tema i alla intervjuer och en faktor som var påtaglig för respondenterna. Utifrån de utsagor som intervjupersonerna lämnat fram kommer det olika typer av arbetsbelastningar.

Gemensamt handlar det om de krav som finns på dem i deras arbetsroll som socialsekreterare

för ekonomiskt bistånd. Det vill säga de som förväntas av dem när de är i tjänst och att de uppfyller kraven som verksamheten har tillskrivit arbetsrollen som socialsekreterare. Sammantaget uppgav majoriteten av intervjupersonerna att de upplevde en hög arbetsbelastning. Det framträder främst när deras arbetsuppgifter inte är i proportion till de resurser och tid de har för att utföra sina arbetsuppgifter. Flera av intervjupersonerna beskriver att de har mycket att göra, och att oavsett om de kommer in tidigare och/eller går hem senare, finns det alltid arbetsuppgifter som behöver hanteras. Det finns en delad mening bland respondenterna om att arbetsuppgifterna är alldeles för många i förhållandet till den tid de har på sig att utföra sina uppgifter därmed bildas även upplevelsen av hög arbetsbelastning. Nedan citat åskådliggör detta:

” [...] mycket handlar om tiden och att det är liksom mycket, för mycket att göra, och jag tror att hade man bara haft mer tid och utrymme för varje ärende så tror jag det hade känts, allting hade känts mycket bättre per automatik. Så arbetsbördan och tiden. [...] vi har för mycket att göra och för lite tid, det krockar helt”

- Intervjuperson # 6

”Nu känner jag att jag fortfarande inte hänger med, alltså att jag fortfarande kan känna att jag ligger back med mina arbetsuppgifter, inte back, men jo, nästan, men det känns som om man aldrig kommer till något slut [...] ofta så kommer jag in klockan 7 på morgonen för att jag tycker att det är skönt att börja tidigt och vi har flex, så då kan man göra det, så tänker jag att jag ska gå hem klocka 16, men det är sällan jag gör det utan jag sitter oftast till 17. Så det blir långa dagar, men jag känner ändå att, alltså energimässigt hade jag inte kunnat sitta kvar mer men uppgiftsmässigt eller vad man ska säga så hade jag kunnat stanna mycket mycket längre”

- Intervjuperson #2

Trots att majoriteten av informanterna upplevde att det var en hög arbetsbelastning på sina arbetsplatser fanns en informant som avvek sig lite från de andra, det visas i följande citat:

” [...] jag tycker att det ändå är rimlig arbetsbelastning för att jag inte är superstressad och jag har en lugnar period. Nu sitter jag mest och väntar på att jag ska få nya ansökningar.”

- Intervjuperson #4

Det som beskrevs i ovanstående citat är att informanten upplevde en rimlig arbetsbelastning och konstaterade att hon befann sig i en lugnare period. Dock kunde hon beskriva en annan typ av arbetsbelastning som är intressant. Belastningen informanten uttryckte beskrivs i citatet nedan:

” [...] jag älskar och det är jättebra utbildningar och missförstå mig inte, men jag känner mig stressad för att det är jävligt mycket heldagar, halvdagar hit och dit som går till utbildningar. Jag är fortfarande ny på jobbet, och nu har jag rätt ärendemängd på min tjänst. Jag har skitmycket att göra [...]. ”

- Intervjuperson #4

Hennes upplevelser av arbetssituationen var hanterbart och att hon uppskattade möjligheten att kunna vidareutveckla sin kompetens och genom externa utbildningar förändrade hennes arbetsbelastning märkbart. Trots att hon kunde se allt det positiva med att utveckla sin kompetens behövde hon även flagga för att det kunde bli för mycket då hon själv fortfarande upplever att hon är ny i rollen som socialsekreterare. Det är därmed viktigt för en nyutexaminerad eller socionom i allmänhet att inte uppleva obalansen, detta då det skapar stress och påverkar hälsan och arbetets kvalitet negativt (Mänttari-van der Kuip, 2015; Graham & Shier, 2013). Missnöjet hon upplever kan handla om att hon inte känner att hon har kontroll över sin arbetssituation att hon inte själva kan bestämma när dessa utbildningar ska hållas utan behöver anpassa hela sitt arbetsschema utifrån utbildningstillfällena.

5.1.2 Omorganisering i verksamheten

Många av respondenterna kunde beskriva att upplevelsen av arbetsbelastningen kunde öka hastigt. Det kunde då handla om att verksamheten bestämt sig för att ändra på en rutin, utföra nya kontroller, riktlinjer eller gett direktiv på att implementera ett nytt projekt i verksamheten. Alla respondenter var eniga om att organisationen kunde applicera extra och/eller ge nya arbetsuppgifter från en dag till en annan, detta utan att de fick extra resurser i form av tid eller uppbackning. Det visar på att kraven blir fler och bristande kontroll gör att de blir ängsliga. Följande citat illustrerar detta:

” [...] intressant nu är ju hur projekt X, kommer att påverka arbetsbelastningen för att vi har ju fått, vi har olika veckor tilldelade till oss nu och när vi ska hålla i projekt X. Då är det jag som ska ha ansvar för alla ansökningar som inkommer den veckan, och det kan ju innebära sex grundutredningar för mig, plus att jag har mina löpande månadsansökningar plus planering och det kan ju bli svinjobbigt medan min kollega veckan efter bara får in en grundansökan.”

- Intervjuperson #4

” [...] förgående månad hade vi skäligt rådtrum för boendekostnader, det vill säga att en viss boendekostnad är för hög och blir därmed en icke godtagbar boendekostnad enligt XX riktlinjer. Då var det också väldigt mycket, vi hade vanliga månadsansökningar, allt annat plus extra arbetsbelastning på grund av det skäliga rådtrummet. Jag själv hade runt 15–20 sådana ärenden som skulle hinnas med i tid”

- Intervjuperson #3

Att det sker omorganisationer i en verksamhet och speciellt inom socialtjänsten är inget ovanligt. Socialtjänsten präglas av omorganisationer och de flesta socionomerna är beredda dåliga arbetsvillkor (Bruhn et al., 2020). Stressnivåerna för socionomer har förändrats då utvecklingen av arbetsuppgifterna de har blivit allt fler och uppgifterna ska utföras på samma tid som de hade förr (Welander, Astvik & Hellgren, 2017). För att en omorganisation ska få bäst effekt behöver verksamheten ge socialsekreterarna rätt förutsättningar och resurser till att utföra förändringen. Det gäller för verksamheterna att få socialsekreterarna att känna att de har kontroll över sitt arbete och att de blir uppbackade i form av stöd från ledningen.

5.1.3 Utbetalningsperiod

Det alla respondenterna hade gemensamt oberoende vilken kommun de arbetade på var att alla hade utbetalningsperioder. Det vill säga, att mellan den 25:e och 28:e varje månad är det en kritisk period med hög arbetsbelastningen och krav från ledningen. De uppgav att de under denna period behöver fatta sina beslut skyndsamt för att invånaren inte ska drabbas. Invånaren behöver under denna period få sitt beslut fort för att de ska kunna få biståndet i tid, detta för att de ska kunna betala sina utgifter. Respondenterna beskriver att det kan vara hög arbetsbelastning i sambanden med denna period då det kan inkomma många överklagningar för de invånare som har fått avslag. Överklagningarna behöver hanteras skyndsamt och inom fem arbetsdagar parallellt med månadsansökningar. Sammantaget upplevs

utbetalningsperioden som en krävande period för respektive informant. Citaten nedan illustrerar detta:

”Vi har utbetalningsperioder, mellan 25:e och 28:e varje månad och då är det ju mycket att göra för att då vill ju alla ha sina beslut och pengar.”

- Intervjuperson #2

” Perioden mellan 25:e och 28:e är det vi förhåller oss till, vi har ett mål att vi betalar ut till våra klienter då. [...]. Det är väldigt stressigt och utmanande.”

- Intervjuperson #3

Då det finns en kritisk period i socialsekreterarnas arbetsschema blir det svårt för dem att kunna kontrollera sina arbetsuppgifter fullt ut. I samband med utbetalningsperioden kan arbetsuppgifterna bli allt fler och kraven högre. Det finns en outtalad press på att de ska försöka hinna fatta beslut under denna period samtidigt som det kan finnas fler handlingar eller uppgifter som behöver hanteras skyndsamt som exempelvis överklagningar.

Socialsekreterarna kan då uppleva att de tappar kontrollen och känner att de inte hinner med sina arbetsuppgifter.

5.1.4 Tillgänglighet

I diskussionen om arbetsbelastning uppgav informanterna att de upplevde att tillgängligheten var en ytterligare en faktor som påverkade deras arbetsbelastning. Flera av informanterna har uppgett att de inte enbart har en arbetsuppgift utan sköljs av flera arbetsuppgifter samtidigt. Socialsekreterarna behöver dessutom vara uppkopplade och tillgängliga på flera olika plattformar. Majoriteten av intervjupersonerna menar på att de behöver vara uppkopplade på olika arbetsprogram, kommunikationsforum, mejl, telefon samt att de behöver hålla koll på sina postfack, då det kan komma nödvändig information från flera olika håll som kan påverka deras beslut om invånarnas rätt till bistånd. Informanterna uppgav att behovet av att ständigt behöva vara uppkopplad och anträffbar i sin tur kan öka arbetsbelastningen. De beskriver inte enbart att de behöver vara uppkopplade och tillgängliga utan ibland behöver de delta på möten fysiskt, vilket också påverkar deras arbetsbelastning. De beskriver att de ibland behöver delta på olika verksamhetsmöten, tvärgrupper eller andra dylika möten som gör att mycket tid går åt. De flest av respondenterna menar på att en arbetsuppgift sällan kan påbörjas och fullföljas utan att något annat behöver hanteras. En del av respondenterna uttrycker att det

kan svänga ganska fort i arbetet och att det inte alltid är lätt att fokusera, då man oftast behöver avbryta sin uppgift och skifta fokus. Respondenterna var eniga om att det ibland kan det ske akuta saker i ett ärende som gör att det tar upp en hel arbetsdag och att man behöver vara flexibel med att ändra om sina arbetsuppgifter. Citatet nedan illustrerar detta:

” [...] det är mycket mejl och mycket telefonsamtal, alltså det ringer konstant eller kommer in mejl konstant och allting ska hanteras det är själva inflödet som blir påfrestande. Det är alla kontakter, alla handlingar och allting”

- Intervjuperson # 2

Sammanfattningsvis kan vetskapen att behöva vara uppkopplad och tillgänglig skapa en hög arbetsbelastning som i sin tur kan resultera i känsla av stress. Det är inte enbart att socialsekreterarna behöver vara tillgängliga på olika forum utan verksamhetsmöten eller andra oförutsägbara möten kan också komma till att spela in.

5.1.5 Dokumentation

Ett fåtal av informanterna beskrev att det kunde vara mycket att behöva hantera allt inflöde, det vill säga alla handlingar, mejl och information som inkommer till nämndens kännedom. Det finns regelverk som ställer krav på att all form av kontakt behöver dokumenteras för att socionomens arbete ska kunna utföras på ett rättssäkert sätt och för att kunna underlätta för andra kollegor vid frånvaro. Informanterna belyser vikten av dokumentationen och att kravet på dokumentationen kan skapa en sorts arbetsbelastning när man upplever att man har mycket att göra och tiden inte räcker till. Ett antal av informanterna har beskrivit att den höga arbetsbelastningen har medfört jobbiga känslor som kan vara svåra att hantera, detta då all kontakt, all information och alla möten behöver dokumenteras. Respondenterna beskriver en avsaknad av kontroll. Några av respondenterna uppgav att de hade velat avsätta tid till att kunna dokumentera men att de inte har möjligheten till att skriva utförliga dokumentationer då de upplever att belastningen är hög. Det skapas en konflikt inom nyutexaminerade att de inte hinner att hjälpa de klienter som är i behov av hjälp då statistik och dokumentation tar upp en stor del av deras arbete (Tham & Lynch, 2019). Kraven krockar med det dem själva vill göra, som i sin tur skapar rollkonflikter. Citatet nedan kan belysa detta:

” [...] bättre dokumentation att man kanske får tid till det. Alltså, jag tycker att jag gör det nu, men det blir kanske stressigt att man kanske vill sammanfatta, korta ner det. Men ibland behöver man ha all fakta, för vidare handläggning.”

- Intervjuperson #3

Generellt sätt beskriver informanterna en ohållbar arbetssituation som är framträdande på grund av en hög arbetsbelastning. Ett antal av informanterna har beskrivit att den höga arbetsbelastningen har medfört jobbiga känslor som kan vara svåra att hantera. För socionomer som har en begränsad erfarenhet löper en större risk för en påtaglig arbetsbelastning och rollkonflikt (Blomberg et al., 2015). De beskriver att de kan känna sig otillräckliga och att de inte riktigt känner igen sig själva.

Hög arbetsbelastning kan ta form och påverka nyutexaminerade socionomer på olika sätt. Det som är genomsyrade hos alla informanterna är att den höga arbetsbelastningen påverkas av yttre faktorer som de själva inte kan vara med och påverka eller kontrollera. Det kan handla om arbetsuppgifter som ingår i deras arbetsroll men det kan även handla om att de behöver leva upp till de krav och förväntningar som finns på socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Utfallet av en hög arbetsbelastning, hög ärendemängd och krav på korrekthet i handläggningen kombinerat med krav från ledningen kan resulteras i stress. Det är vanligt att uppleva stress när man inte känner att man har koll på sin arbetssituation och kan därför vara extra påfrestande för nyutexaminerade socionomer. Den höga arbetsbelastningen i längden kan resultera i försämrade psykosocial arbetsmiljö med höga sjukskrivningar och personalomsättning (Schéle et al., 2022).

5.2 Hantering av otillräcklighet

För att urskilja på temat arbetsbelastningen kommer jag i följande avsnitt att presentera informanternas beskrivningar och upplevelser av kontroll på arbetsplatsen. I detta tema kommer informanternas upplevelser redogöras för när de upplever brist på kontroll i både arbetsuppgifterna och i deras egenkontroll. I temat diskuteras det om olika strategier som intervjupersonerna har hittat, hur de tar tillbaka kontrollen och hur krav påverkar deras utförande av arbete men också reaktioner och handlingar. En annan aspekt som påverkar kontrollen är att de intervjuade upplever en känsla av att vara otillräckliga. Ovannämnda faktorer är centrala aspekter som påverkar de intervjupersonernas upplevelser av kontroll.

Kontrollen är en viktig dimension för att nytutexaminerade ska kunna känna att de kan hantera deras arbetssituation. Kontrollen kan även inge en känsla av inflytande och att socionomen har en möjlighet att påverka hur arbetet utförs som i sin tur kan resultera i positiva hälso- och arbetsrelaterade utfall. Likt arbetsbelastning kan kontroll ta form på olika sätt.

5.2.1 Strategier

Större delen av informanterna uppgav att de vid flertalet tillfällen upplevde att de inte hade kontroll över deras arbetssituation. Mestadels kunde det bero på att de inte kunde kontrollera sina arbetsuppgifter, kraven och förväntningarna eller arbetsbelastningen de uppgav att de kände. Det flesta faktorerna berodde på yttre faktorer som var utom deras kontroll men några fåtal informanter berättade att även den egna kontrollen och fokus försvann när sådana faktorer övertog. Några av informanterna berättade att de kunde se förändringar i både deras beteende, och att bemötande gentemot invånaren kunde förändras när de upplevde brist på kontroll över sin arbetssituation. Ett fåtal av informanterna berättade att de under vissa perioder kunde stänga av sina telefoner för att de ska kunna få tillbaka kontrollen över sin arbetssituation, och minimera ytterligare ett ”störmoment” i arbetet. Följande citat illustrerar detta:

” [...] ibland när jag ska på möten eller om vi behöver sitta en stund och fatta beslut, kan vi koppla bort samtalen så att de kommer till telefonsvararen i stället. [...] ibland brukar jag sätta telefonen på ”stör ej” läge. Detta för att jag ska ha lite kontroll, jag samlar mina röstmeddelanden och lyssnar av tre gånger under dagen i stället”.

- Intervjuperson # 2

Det är viktigt med en hållbar arbetsmiljö, det kan förhindra ohälsa och sjukfrånvaro bland socionomerna. När nytutexaminerade upplever en brist på kontroll tvingas de hitta strategier som ibland går emot deras professionella roll. Det står nog inte någonstans i deras arbetsuppgifter att de har rätt till att ”stänga av” sina telefoner men det kan vara ett sätt för dem att ta tillbaka kontrollen.

De flesta av informanterna uppgav att det finns yttre faktorer som är utom deras kontroll och som de inte kan påverka. Det kan exempelvis handla om arbetsbelastningen, arbetstiden eller riktlinjerna som de behöver förhålla sig till i deras yrkesroll som myndighetsutövare. Hälften av informanterna uppgav att de i vissa arbetssituationer har svårt ha kontroll när det finns

flera yttre faktorer som kan påverka deras arbete. De yttre faktorerna påverkar inte enbart upplevelsen av kontrollen utan kan skapa en stress och oro. Informanterna berättade vidare att de upplevde en tendens att göra flera saker samtidigt när de kände att de inte hade kontroll över sitt arbete. De berättade att de har för vana att påbörja flera arbetsuppgifter och inte fullfölja någon. Att de påbörjade en uppgift, för att sedan hoppa på en annan. Det alla informanterna var eniga om är att den strategin inte funkade. De berättade att det kändes som att det gav en sorts illusion av att de hade kontroll, men att det i själva verket. Alla berättade att de oftast behöver ta ett steg tillbaka och ta en sak i taget för att kunna ta tillbaka kontrollen.

” För det mesta har jag koll och gör en sak i taget även om jag vet allt annat som jag ska göra också men när det blir riktigt stressigt, då påbörjar jag flera saker samtidigt”

– Intervjuperson #2

I det stora hela uttrycktes brist på kontroll som nästintill ingår i arbetsrollen som socialsekreterare, och att de någonstans har accepterat att det är deras verklighet. Sammantaget upplever nyutexaminerade att de inte har kontroll på det egna arbetet. Genom att inte ha kontroll på sin arbetssituation ökas också känsla av otillfredsställelse som i sin tur påverkar prestationen och kvaliteten på det utförda arbetet. Ansvar som nyutexaminerade socionomer har kan resultera i en belastning som framför allt blir framträdande vid situationer där kraven och förväntningarna är högre än vad det finns resurser till eller kontroll över. Parallellt med bristande kontroll kunde de nyutexaminerade socialsekreterarna hitta olika strategier för att försöka ta tillbaka kontrollen över sin arbetssituation. Det kunde handla om att stänga av telefonen, byta arbetsrum för att ge sig själva utrymme och förutsättningarna till att kunna jobba undan. Informanterna berättade att de även i de flesta fallen tog tillbaka kontrollen med hjälp och stöd från kollegor eller chefer. Stöd från kollegor och organisationen kommer att presenteras senare i resultatdelen.

5.2.2 Känsla av att vara otillräcklig

Flera av de nyutexaminerade socialsekreterarna gav uttryck åt att bristen på kontroll har väckt en känsla av otillräcklighet. Känslan av otillräckligheten har tagit uttryck på olika sätt hos socialsekreterarna. Majoriteten av de nyutexaminerade beskriver att föreställningen som de har haft av arbetet inte riktigt stäm överens med verkligheten. Dels finns det en informant

som uppgav att de hade förväntat sig att hjälpa mer på djupet än det ”ytliga”, att kunna göra en förändring och ta itu med kärnan av problematiken som de upplever att de har. En annan informant kunde känna sig otillräcklig när hon inte hann med sina arbetsuppgifter eller inte kunde leva upp till de krav som hon upplevde att verksamheten hade på henne. Informanten menar på att det är svårt att känna sig tillräcklig när hon upplever att hon själv inte lever upp till de krav som finns tillskrivit i hennes roll som myndighetsperson. Vidare förklarar hon att det inte är svårt att leva upp till de kraven ledningen har utan de krav som invånaren ställer på hennes också. Sammantaget uttryckte nyutexaminerade att kombinationen av krav och brist på kontroll kunde resultera i denna känsla. När individer inte känner sig tillfreds med sin arbetssituation kan individen påverkas negativt (Hultberg, 2007). Det informanterna berättade var att vid minskning av kontroll ökades känslan av otillräcklighet. Det illustreras av citatet nedan:

” [...] jag hade ett besök igår och kvinnan jag träffade var väldigt upprörd. Hon ställde väldigt mycket krav på mig. Det kändes som om jag var hennes psykoterapeut, jag fick sitta och lyssna på hennes känslor och hennes traumatiska upplevelser och just i min roll som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd hanterar vi bara den ekonomiska biten. Det är lite krasst att göra så, men man behöver avgränsa”

- Intervjuperson #3

Sammanfattningsvis beskriver de flesta av informanterna att känslan av otillräcklighet är starkt förknippad med när de upplever en brist på kontroll. De upplevde att bristen på kontroll över yttrefaktorer såsom arbetsbelastningen, arbetskrav, tillgänglighet eller självbestämmande påverkade deras känsla av att vara tillräcklig. Därav skapas nya strategier eller lösningar för att kunna ta tillbaka kontrollen och därmed också minska på känslan av att känna sig otillräcklig. Inflytandet över arbetsuppgifternas utförande är tillfredställande för egenkontrollen (Bruhn et al., 2020).

5.3 Kollegor och ledningen

I följande tema kommer jag att presentera hur omgivningen och ledningen påverkar nyutexaminerade socionomers upplevelse av att arbeta som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. I temat diskuteras vikten av det sociala stödet från kollegorna. I princip känner alla intervjuade att det är det kollegiala stödet som får dem att orka sin arbetsbelastning. Vidare

diskuteras självaste utformningen av arbetsplatsen för att kunna få en förståelse hur arbetsmiljön kan påverka stödet samt koncentrationen i öppna landskap. Avslutningsvis kommer ledningens påverkan att diskuteras, exempelvis i vilken mån socialsekreterarna vågar ta upp synpunkter och redogöra för kritik samt hur ledningens förutsättningar, resurser och introduktion påverkar socionomernas upplevelse av stöttning.

5.3.1 Gruppdynamik och förankring

Den psykosociala arbetsmiljön påverkas av socialt samspel, samarbete och socialt stöd från kollegor och chefer (Arbetsmiljöverket, 2015). Trots att socialsekreterarna har en hög arbetsbelastning beskriver informanterna att det ger dem en sorts trygghet att veta att de inte är ensamma och att kollegorna kan relatera, delar samma upplevelse och befinner sig i samma situation som dem själva. De uppgav att de kan finna stöd hos varandra och att de aldrig känner sig ensamma när man har det sociala stödet från kollegorna. Merparten av informanterna beskriver ytterligare vikten av gemenskapen i arbetsgruppen. Informanterna är angelägna om att ha högt i tak, ha någon man kan vända sig till och vetskapen att det finns möjlighet att få hjälp med att bolla idéer när man inte kommer vidare i sina ärenden. Följande citat illustrerar detta:

”Kollegorna gör att man klarar arbetsbelastningen. För att man vet om att de sitter i samma situation och att man kan vända sig till dem. Vi har så öppet i vårt klimat, alltså vårt klimat mellan varandra, jag tror att det är det som gör att man har huvudet över vattenytan, liksom håller i. [...] de är ju jätteviktiga, de är bäst, annars vet jag inte hur man hade klarat det, liksom arbetsbelastningen.”

- Intervjuperson #6

Informanterna beskriver att de kan få hjälp av varandra och ibland till och med avlastning ifall de upplever att arbetsbörda blir alldeles för ohållbar. De berättade även att de ibland kan få hjälp med hur de ska prioritera sina arbetsuppgifter och att de då oftast vänder sig till dem som är mer erfarna. Nya socionomer kan uppleva att det är svårt att veta hur de ska prioritera. De kan med andra ord använda varandras erfarenheter för att sedan ta tillbaka kontrollen över sin situation. Det sociala stödet kan variera väldigt mycket från person till person, vissa av informanterna uppgav att de ibland bara behöver få ”spy” av sig efter ett jobbigt samtal eller när de har haft ett tufft besök och att det kan räcka med att ”få ut det ur systemet”, medan en annan informant menade på att hon inte vill belasta andra kollegor med sina arbetsuppgifter.

Flertalet av informanterna menar på att det är betryggande att kunna få hjälp av varandra men att man inte vill vara till besvär. Citatet nedan belyser detta:

” [...] trots att man får hjälp måste jag ändå göra det själv. Man kan inte lägga över hur mycket som helst, vi kan inte lägga över möten på mina kollegor för det är ju trots allt mina klienter, och det är ju inte så bra för klienterna att hålla på och träffa olika socialsekreterare heller tycker jag eller så tycker vi.”

- Intervjuperson #4

5.3.2 Utformning av arbetsmiljö

Utformningen av arbetsmiljön på arbetsplatsen kan påverka arbetet men även upplevelsen av stödet. Det alla informanterna hade gemensamt var att de satt och arbetade i öppna landskap. Det innebär i praktiken att socialsekreterarna inte hade egna kontorsrum utan sitter och arbetar i en stor gemensam yta med ett eget skrivbord. De uppgav att de ibland kan sitta bland 15–20 andra socialsekreterare och att det enbart är ljudskärmar som skiljer deras arbetsplatser åt. Det kunde skilja sig bland socialsekreterarna och vad man tyckte om självaste utformningen av arbetsplatsen, men informanterna var eniga om att det kunde vara jobbigt till en början, främst ny och inte kände sig bekväm i arbetsrollen. Det kunde även handla om att de inte kände att de hade tillräcklig med kunskap eller kompetens för att besvara på frågor som invånaren hade och att det då kunde bli mer påtagligt att sitta i ett öppet landskap. De uttryckte det som att de kunde känna sig iakttagna och att de allra första samtalen de höll i kändes det som att de blev dömda. Flera av informanterna uppgav att de var medvetna om att de andra kollegorna kunde höra samtalen och att det i sin tur kunde påverka. En informant uppgav att det kunde upplevas otäcktt att sitta i ett öppet landskap och att det skapar en rädsla av att bli dömd av andra kollegor som sitter och lyssnar. Vidare berättade en informant att det kan vara påfrestande för hennes koncentration när hon sitter i ett öppet landskap. Hon uppgav att hennes fokus blir rubbat och att det kan ta tid för henne att hitta koncentrationen igen. Vidare uppgav hon att det ibland kunde vara påfrestande och att hon då behövde sätta sig i ett annat rum för att få saker gjort. Hon menar på att hon behövde avlägsna sig från sin vanliga arbetsplats då hon inte kan påverka omgivningen eller ljudnivån. Citaten nedan illustrerar detta:

”Det öppna landskapet kan göra mig osäker, det kan bli press på så sätt att alla hör mig, speciellt i början. Alla lyssnar på mig, alla hör vad jag säger, tänk så säger jag

något fel, det finns socialsekreterare som är mer erfarna än jag och som sitter på mer kunskap än jag. Så det var väl jobbigast i början. Men när man sen kommer in i det glömmar man nästan bort att de sitter där och ser de mer som hjälp i stället.”

– Intervjuperson #1

Samtidigt som de uttryckte att det initialt kunde vara utmanande med ett öppet arbetslandskap uttryckte de att det även var till en tillgång att sitta nära varandra. De upplevde att det är lätt att få hjälp av sina kollegor och att man snabbt kan få svar, bolla idéer eller få stöd av sina kollegor på ett lättsammare sätt än om man hade suttit i ett enskilt rum. När det finns ett ömsesidigt socialt stöd inges en känsla av tillit och när man känner att man både ger och tar fungerar gruppdynamiken som bäst. Det gäller att hitta den balansen och att alla känner att man är en del av den.

Sammantaget uttrycker informanterna att det finns fördelar respektive nackdelar med att sitta i ett öppet arbetslandskap, de berättade att de till en början kan upplevas som utmanande då man fortfarande är ny i sin arbetsroll och därmed kanske också mer osäker och mer medveten om sin omgivning. Fortsättningsvis uttrycker de att det öppna landskapet kan funka som en tillgång när man har blivit mer bekväm i sin arbetsroll och fått mer erfarenhet. Hur det öppna kontorslandskapet upplevs varierar såklart bland de nyutexaminerade socialsekreterarna, där det kan vara mer påtagligt för vissa än för andra.

5.3.3 Samspelet mellan socialsekreteraren och organisationen

Informanterna uppgav att de främst sökte stöd hos sina kollegor, och att de sällan flaggade gällande sin arbetsbelastning, stress eller den bristande kontrollen som de upplevde för cheferna eller verksamheten i stort. Socialsekreterarna upplevde att det var lättare att diskutera och ta upp sådana frågor med de närmsta kollegorna än med cheferna. En minoritet av informanterna uttryckte att de inte vill ta upp det med chefer då de inte vill upplevas som att de inte klarar av sina arbetsuppgifter eller sin arbetsroll. Alla hade en ambition att visa framfötterna och ville inte visa cheferna att de inte hade kontroll över sin arbetssituation, framför allt inte när de är nya i sin arbetsroll som socialsekreterare. De vill visa sig från sin bästa sida, och att det då känns kontraproduktivt att uttrycka att de inte kan hantera eller uppfylla de kraven som tillskrivits dem. Citatet nedan beskriver den upplevelsen:

”För att jag tror att man dels nu i början vill visa framfötterna lite, visa vad man går för”

- Intervjuperson #6

”Egentligen inget specifikt stöd eller så, utan vi kan diskutera det tillsammans om hur jobbigt det är men jag känner inte att jag får något speciellt stöd. Utan det diskuteras lite generellt om det och sen går man tillbaka till sitt jobb och jobbar”

- Intervjuperson #5

Det fanns dock ett fåtal av informanterna som skiljde från de övriga. De uppgav att de upplevde ett stort stöd från cheferna och ledningen och att cheferna var mottagliga för synpunkter och feedback för att kunna förbättra sin verksamhet. Informanterna uttryckte det som att cheferna var måna om att höra deras synpunkter då förändringar i verksamheten påverkar deras vardagliga arbete. Det var viktigt för cheferna eller ledningen att socialsekreterarna kände sig delaktiga i processen och kunde vara med och påverka med deras erfarenheter. Genom att känna självbestämmande, kompetens och tillhörighet skapar det förutsättningarna till ett bättre psykologiskt välbefinnande som i sin tur påverkar arbetsengagemanget och produktiviteten (Schéle et al., 2022). De två informanterna berättade att det inte enbart handlade om att de kände att de kunde påverka deras arbetssituation utan att de kunde få stöd och uppbackning ifall de upplevde att de hade mycket att göra. Att det fanns en tillit till ledningen och att de visste att deras synpunkter skulle tas emot på rätt sätt. Det kunde flagga för när de upplevde hög arbetsbelastning och cheferna kunde då underlätta genom att tillkalla vikarier som kunde avlasta socialsekreterarna. De berättade även att chefen brukar ha frekventa uppföljningar och avstämningssamtal om hur arbetet går. Citaten nedan visar betydelsen av att känna sig delaktig och sedd från cheferna och ledningen:

”Jag har en jättelyhörd chef, jag trivs med min chef, hon är en skitbra chef. Jag tycker att det är högt i tak och man kan liksom prata om allt och man vågar ta upp saker så vi är en bra arbetsgrupp”

- Intervjuperson #4

” [...] varje gång jag har uppgett att jag har det lite för mycket eller har hög arbetsbelastning så har min chef varit tillmötesgående. Så de gånger jag har sagt till

har jag haft en annan vikarie på min tjänst som tog hand om allt annat medan jag kunde fokusera på lite tyngre ärenden”

- Intervjuperson #3

Denna upplevelse delades som sagt inte alla informanter utan det var en informant som till och med uttryckte att det inte är lönt att framföra synpunkter till cheferna. Hon uppgav att problematiken och utmaningarna i sin arbetsroll som socialsekreterare har varit uppe på tapeten flertalet gånger. Hon uttryckte det som att det är ett uttalat problem med hög arbetsbelastning, höga krav och tidsbrist att det inte känns lönt att ta upp den diskussionen igen då ingen förändring sker. Tolkningen görs att hon uttrycker en sorts frustration och hopplöshet att ingen förändring sker trots vetskapen av arbetsbördan. Detta beskrivs i citatet:

” Det är väl det som är problemet. Det känns inte som att de... de kanske hör vad vi säger, men det känns inte som att de bryr sig, de gör ingenting åt saken. Känner jag. [...] det har varit problem med arbetsbelastning under en längre tid och då har jag bara känt att varför gör man inte något åt saken? Då är det som att, så länge vi gör det vi ska, så kommer det att rulla på. Det kommer aldrig att ske en förändring”

- Intervjuperson #5

Ytterligare en informant beskrev att hon inte kände sig trygg med att uttrycka hennes arbetssituation. Det verkade som att hon var rädd att uttrycka sin arbetsbörda och att hon inte har kontroll på sin tjänst och därmed svårt att be om stöd. Hon uppgav vidare att hon upplevt att det finns en arbetskultur där det inte finns utrymme att uttrycka sina kring sin arbetssituation. Hon drog paralleller med att hon har fått till sig från hennes arbetskolligor att de blivit ombedda att arbeta på sin lunchrast för att hinna med sina arbetsuppgifter. Chefen hade därmed förslagit detta som en lösning efter att hennes kollega hade bett om stöd och hjälp med arbetsbördan. Själva stödet och hjälpen man får beror till stor del också på verksamheten. Informanten uppgav vidare att chefens roll i det hela spelar en stor roll och att det är cheferna som sätter förutsättningar för ett visst arbetsklimat på arbetsplatsen. Citatet nedan belyser detta:

”Dels så tror jag att chefen själv har en väldigt märklig relation till sitt jobb, detta då chefen inte en går och tar lunchrast som alla andra, utan sitter och äter en macka vid

sitt skrivbord och uppmuntrar sina medarbetare till att göra saker som de inte hinner på sin lunchrast ”

- Intervjuperson #6

Sammanfattningsvis kan stödet från chefer och verksamheten i stort variera beroende på vilken kommun eller förvaltning man arbetar på. Upplevelserna är spridda men ett starkt stöd från ledningen kan resultera i att socialsekreterarna känner sig sedda, hörda och viktiga. Det i sin tur kan resultera till mer motiverade och engagerade socialsekreterare, till skillnad från de som inte känner sig uppskattade eller viktiga i sitt arbete. När socialsekreterarna känner sig hörda och delaktiga i beslut som påverkar deras arbetssituation kan utfallet av förändringen upplevas som mer positiv.

5.3.4 Bristfällig introduktion

Introduktionen eller etableringsfasen för en nyutexaminerad socionom lägger grunden för hur väl förberedd socionomen kommer att vara för att kunna ta sig an rollen som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. Det är även den första tiden som kan hjälpa socialsekreteraren att få en inblick i arbetet men även hur stödet fungerar i verksamheten (Tham & Lynch, 2019). Majoriteten av informanterna uppgav att de inte var nöjda med introduktionen eller upplärningen de fick när det tog sig an rollen som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. Upplevelserna kunde variera lite kring hur socionomerna hade uppfattat sin upplärning men generellt tyckte informanterna att upplärningen var alldeles för kort. Utifrån de informanterna jag intervjuade kunde upplärningen variera från 3 dagar upp till en vecka eller två veckor. Det var vissa av informanterna som berättade att de efter några dagars introduktion satt på en egen tjänst med över 100 ärenden. De uppgav då att de upplevde ett bristande stöd och att de kunde känna sig övergivna och ”kastade ut till vargarna”. Följande citat belyser problematiken:

” Jag tycker inte att den har varit bra, alls. Jag fick 3 dagars introduktion innan jag blev satt på tjänsten. [...] och det var ingen som sa någonting om att jag hade en mentor det fick jag veta senare att jag hade 2 stycken, men jag känner att jag har kunnat fråga kollegor att det inte är något problem så, så att jag får ju hjälp när jag behöver det. Men det hade varit skönt att veta tidigare att man hade någon som var mer så här huvudansvarig och kanske lite uppföljning hur det går och så, det hade jag uppskattat, så att jag känner mig lite så här övergiven typ i början.”

- Intervjuperson #2

”Jag hade två veckors introduktion. [...] jag tyckte det var bra, men samtidigt så skildrar det ju inte riktigt hur det är sen, på riktigt, alltså när man är själv i det när du ska fatta alla besluten och där du ska ha allt ansvar alltså. Man slängs ju in i det på ett helt annat sätt. Det blir ju lite chock faktiskt de första dagarna.”

- Intervjuperson #6

Nyexaminerades hälsa och arbetskvalité kan påverkas negativt när de krav som ställs på dem är i obalans med de resurser de har (Astvik & Melin, 2013; Astvik & Melin, 2012; Astvik, Melin & Allvin, 2014). Fyra av informanterna uppgav att de kunde känna sig vilslna i sin roll som socialsekreterare och att de inte hade tillräckligt med kunskap att fatta beslut om en invånare har rätt till bistånd eller inte. De uppgav att det ansvaret blev påtaglig och att de inte kände sig självsäkra i det beslutet. De berättade även att det kunde brista i information. Att informanterna i vissa fall hade de mentorer som de inte var medvetna om att de hade. Att de fanns resurser som man inte kunde utnyttja eftersom man inte visste att det fanns resurser. Den organisatoriska arbetsmiljön handlar främst om villkor och förutsättningar för arbetet som bland annat tar hänsyn till ledning, styrning och kommunikation (Arbetsmiljöverket, 2015).

En informant uppgav att hon fick en längre upplärning i jämförelse med andra kollegor och fick sitta med i många möten och ärenden för att enbart observera. Hon uppgav till och med att hon efter ett tag tyckte det var för lugnt tempo i introduktionen och att hon till slut frågade chefen ifall det fanns något annat hon blev rastlös. Hon uppgav att det var betryggande att det fanns tid och resurser som kunde hjälpa henne med hennes introduktion. Hon uppgav själv att hon kunde känna sig självsäker i sin roll och att hon inte fick en chock när hon tog sina första egna besök eller ärenden. Det som skiljer sig från informanternas upplevelser kan vara för att verksamheterna skiljer sig åt. Det kan vara faktorer som kommunernas storlek, dels på antalet ärendemängden man har i respektive kommunen men även på hur processen är i varje kommun. Det är svårt att avgöra ifall det har med ovanstående faktorer att göra men det kan vara några aspekter som påverkar upplevelsen i stort.

5.4 Konsekvenser av överansträngning

I detta tema kommer nyutexaminerades upplevelse av stress på arbetsplatser att presenteras. En del av informanterna har uppgett att en arbetsmiljö som genomsyras av hög arbetsbelastning, lite kontroll och bristande stöd kan resultera i stress. Informanterna berättade om olika typer av stress och att de kan ta form på olika sätt. Vidare lyfts socialsekreterarnas inre konflikt, att de behöver sänka kraven samt förväntningarna de har på sig själva för att kunna orka med arbetsbelastningen.

5.4.1 Upplevelsen av stress i arbete

De flesta av informanterna uppgav att de upplever sig stressade då de inte har kontroll över sin arbetssituation. De uppgav att stressen kan ta form både psykiskt och fysiskt. Det var även märkbart att det inte tog lång tid för socialsekreterarna innan de upplevde den ”berömda stressen”. Informanterna berättade att stressen kan ta form på olika sätt, men att det kan vara extra påtagligt i perioder, framför allt under utbetalningsperioden. Flera av de nyutexaminerade socionomerna berättade att de kan känna sig illamående och att de ibland har upplevt ångest eller fått en känsla av att de inte vill gå till sin arbetsplats. Det alla informanterna uppger är boven till den upplevda stressen är att kraven är alldeles för höga och kontrollen nästintill obefintlig. Det kan handla om att arbetsbördan är stor, det kan handla om att tiden är knapp, det kan bero på den egna förmågan och kompetensen men det kan även bero på organisationen i stort och att de inte känner att de fått tillräckligt med resurser att utföra sitt arbete och de ramverk som socionomerna behöver förhålla sig till. Citaten nedan illustrerar hur stressen kan ta form:

”Är det riktigt stressigt blir jag illamående, jag kan inte äta lunch den dagen [lång tystnad] inte hjärklappning riktigt, men åt det hållet. Att jag kan känna mig nästan lite febrig och ja men lite fysiskt sjuk när det blir för mycket. [...] jag låter det bara vara stressigt och sen försöker jag tänka att det går över så småningom.”

- Intervjuperson #2

”Jag känner att det tar eller börjar ta på mig väldigt mycket, även om jag inte har jobbat jättelänge, men jag känner att det alltid är stressigt och att det kan hända att jag får ångest, alltså på morgonen och typ att jag vet att jag behöver gå till jobbet

och jag kan undra vad som kommer att hända, kommer det komma många nödar, det vill säga ansökningar om akuta matpengar, kommer jag hinna med allting.”

- Intervjuperson #3

Informanterna upplever att det finns en märkbar stress i deras arbetsroll men även i sin arbetssituation. Dels på grund av förväntningar och krav som verksamheten ställer på individerna men det kan även bero på de kraven de ställer på sig själva. Framför allt när de är nyutexaminerade och de vill visa framfötterna och vill bevisa både för sig själva och arbetsgivaren att de kan klara jobbet de är ombedda att göra. När kraven är för höga i relation till kontroll de känner kan upplevelsen av den egna kontrollen minskas (Welander, Astvik & Hellgren, 2017; Kim & Stoner, 2008). Respondenterna uttrycker att det är en del av jobbet och att man någonstans får acceptera det, för det är så verkligheten ser ut. När socialsekreterarna upplever att de inte har kontroll på sitt arbete minskas möjligheten för återhämtning. Vid brist på vila och återhämtning kan det resultera i sämre kvalitet i arbetet. Ansvar som nyutexaminerade socionomer blir en belastning, och framför allt framträdande vid situationer där kraven och förväntningarna är högre än vad det finns resurser till.

5.4.2 Avhumanisera

De flesta av informanterna uppgav att de i början behövde omvärdera sina förväntningar på deras arbetsroll som socialsekreterare. De uppgav att det fanns en förväntning att de skulle hjälpa människorna på ett djupare plan innan de påbörjade tjänsten men att det med tiden har förändrats. De uppgav att de psykologiska påfrestningarna i form av arbetsbelastningen, brist på tid och kontroll har resulterat i att de behöver hitta strategier för att kompensera deras egen hälsa. Socialsekreterare tvingas äventyra sin hälsa eller kvaliteten i arbetet. Genom att minska kraven i arbetet och risken att utsättas för stress sänkts ambitionsnivån (Bruhn et al., 2020; Astvik & Melin, 2013; Astvik, Melin & Allvin, 2014). De uttrycker att det inte finns möjlighet att göra det lilla extra utan att man enbart vill få saker gjort. Majoriteten av informanterna upplevde att deras arbetsomständigheter och förutsättningar resulterade till att klienterna de stötte på enbart blev en siffra, ett namn, en syssla eller en arbetsuppgift som behövdes bocka av. Informanterna beskrev att kvalitén i arbetet upplevdes bli sämre och att de ibland kunde komma på sig själva i deras bemötande gentemot klienterna påverkas negativt på grund av de rådande arbetsförhållanden. Nedan citat åskådliggör detta:

”Alltså, jag tror det var innan så trodde jag att jag skulle hjälpa människor och jag tycker att vi göra det, men att fokuset ligger bara på att de ska få pengar och det är det. På det sättet känner jag inte riktigt att vi hjälper utan vi bara lägger det åt sidan. [...] det är samma sak varje månad, men det är inte riktigt någon förändring, att vi gör någon förändring i deras liv [...] det är bara att de ska överleva månad efter månad. [...] jag hjälper inte människor på det sättet jag hade önskat, jag skrapar på utan men går inte på djupet. Då det inte finns vare sig tid eller utrymme i min arbetsroll.”

- Intervjuperson #3

” [...] ibland känner jag att det inte riktigt är socialt arbete jag arbetar med utan mer: här är en lista som ska betas av typ att det blir objekt som man vill bli av med bara. [...] men det är ganska så trist, för då blir det ju inte riktiga människor utan bara [tystnad], siffror.”

- Intervjuperson #2

”Väldigt opersonligt [...] men vi har inte möjligheten på grund av tiden [...] det blir fel och små fel kan bli förödande konsekvenser för den enskilde. [...] då känns det bara som något man bara måste få gjort, få i väg och få undan. Så känns det.”

- Intervjuperson #6

Sammanfattningsvis finns det tendenser bland nyutexaminerade socialsekreterare att de efter en tid behöver sänka sina egna krav och förväntningar. En minoritet av informanterna uppgav att deras arbetsroll inte var som de hade föreställt sig. De hade föreställningen av att deras arbetsroll skulle vara annorlunda, ha mer kontakt samt närmre relation till sina klienter än vad de har i dagsläget. De uppgav att de exempelvis inte kunde finnas tillgänglig för sina klienter i den mån de önskade, då deras arbetsbelastning tar över. De berättade även att det kan vara svårt för dem att hålla sig professionella, och att de till slut enbart bara ser sina arbetsuppgifter som ett uppdrag de behöver utföra och färdigställa snarare än gå in på djupet. De uppgav att det är en sorts strategi för att de ska kunna bibehålla någorlunda kontroll över sin arbetsbelastning och sitt arbete.

6. Analys

I följande avsnitt kommer jag att reflektera och resonera kring ovanstående teman och underteman med hjälp av krav-, kontroll- och stödmodellen. Det finns flera faktorer som påverkar och påverkas av hur arbetsmiljön är på en arbetsplats. Framför allt kan det bli mer påtagligt hur krav, kontrollen och stöd påverkar nytexaminerade socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd. Kombinationen av krav, kontroll och stöd är faktorer som kan påverka upplevelsen av arbetsbelastning och den allmänna trivseln på arbetsplatsen. Jag kommer att försöka diskutera och problematisera mitt resultat med hjälp av upplevelserna och erfarenheterna som de nytexaminerade socialsekreterarna delade med sig av.

Flera av respondenterna upplever att kraven är höga. De menar på att kraven kommer från både ledningen men att de även har individuella krav på sig själva. Kraven domineras av arbetsuppgifterna som ingår i deras arbetsroll. Det finns mönster som belyser att deras arbetsuppgifter och arbetskrav blir allt fler, men att de inte får någon extra tid till att utföra dessa nya arbetsuppgifter. Deras kontroll är begränsad då det inte finns tillräckligt med tid, resurser eller förutsättning till att utföra ett bra arbete.

I kombination med hög arbetsbelastning och låg kontroll kan det enligt Karasek och Theorell (1990; Theorell, 2012) resultera till psykiska påfrestning och fysisk ohälsa. Vid en högstressande arbetssituation tenderar arbetarna att uppleva att de kraven som ställs på en är okontrollerbara, vilket i sin tur resulterar till att individen upplever missnöje. Majoriteten av intervjupersonerna berättade att kraven är alldeles för höga i förhållande till den kontrollen som de upplever att de har, därmed tar arbetsbelastningen över och som i sin tur genererar en känsla av missnöje. Intervjupersonerna berättade även att de vid sådana arbetssituationer upplever sig otillräckliga som gör att det blir svårt för dem att ta tillbaka kontrollen. Nytexaminerade socialsekreterarna blir överväldigande av arbetsbelastningen och arbetar trots att de inte känner sig tillfreds med sin arbetssituation. Hög arbetsbelastning och känsla av otillräckligt inflytande i kombination med tidsbrist är faktorer som påverkar en socialarbetares hälsa och möjlighet att leverera välfärdstjänster med hög kvalitet (Astvik, Larsson & Welanders, 2020; Jönsson, 2019). Flertalet av informanterna har även belyst att kvaliteten i deras arbete har försämrats genom att de inte kan ägna den tiden de hade önskat i varje möte, då arbetsuppgifterna är många i förhållande till kontrollen de har över sin arbetssituation. Bristen på kontroll har inte enbart gjort att deras kvalitét i arbetet har

förändrats utan även deras egen syn på den egna arbetsroller har reviderats. Som nyutexaminerad socionom berättade de att de hade förväntningar på hur självaste arbetet skulle se ut, hur man skulle kunna hjälpa men att det även fanns förväntningar på hur du som myndighetsperson eller som socialsekreterare i en verksamhet skulle få göra. För att en individ ska känna sig tillfreds och kan nå sin fulla potential krävs det att individen känner att den har kontroll över sin arbetssituation. Enligt Theorell (2012) är det viktigt för människan att kunna utöva kontroll över sin situation för att kunna hantera oväntade situationer som man ställs inför. Då intervjupersonerna inte upplever att de har kontroll eller tillräckligt med beslutsutrymme i sitt arbete blir det svårt för dem att kunna utföra sina arbeten med kvalitet. De behöver därmed hitta strategier för att kompensera för att inte äventyra sin egen hälsa eller kvaliteten i arbetet. Genom att sänka kraven i arbetet och minska risken att utsättas för stress sänks ambitionsnivån och därmed också professionaliteten i arbetet (Bruhn et al., 2020; Astvik & Melin, 2013; Astvik, Melin & Allvin, 2014). Parallellt med att arbetskraven ökar och kontrollen över beslut och rolltydligheten minskas resulterar det i att socialsekreterare upplever en större påfrestning av arbetsbelastningen än tidigare (Karasek 1979; Tham, 2022).

Kontroll och inflytande är fundamentala faktorer för att en person ska kunna känna sig motiverad och engagerad i sitt arbete. En hög arbetsbelastning (krav) kan hanteras väl om den anställda upplever att de har en kontroll över situationen. Låga krav kan upplevas som stressande och nedbrytande om den anställde känner brist på inflytande (Bruhn et al., 2020). Utifrån de upplevelserna vi får ta del av påverkar nyutexaminerade socialsekreterares upplevelser när den domineras av höga krav och låg kontroll. Modellen konstaterar att de ligger långt ner i både stressdiagonalen och beslutsdiagonalen.

Utifrån begreppet kontroll fanns det vissa aspekter som intervjupersonerna upplevde att de hade kontroll över, som exempelvis stänga av sin telefon för att kunna hinna med de arbetsuppgifter de har. De kunde även till en viss mån bestämma över deras arbetsuppgifter och därmed ha kontroll på vad som ska göras och i vilken ordning. Trots att informanterna till en viss mån upplevde att de hade kontroll dominerades upplevelsen av att inte ha kontroll. Informanterna menade på att de behöver hitta strategier till att kunna återta kontrollen för att de ska kunna komma vidare i deras arbete.

Det fanns en informant som skiljer markant från resterande. Till skillnad från den spända arbetssituationen som beskrevs ovan kan man med hjälp av Karasek och Theorells (1990)

teori uppfatta denna informants arbetsituation som avspänd. Denna informant uppgav att hon upplevde en rimlig arbetsbelastning och var medveten om att hon befann sig i en lugnare period och att hon hade kontroll över sin arbetsituation. Det kännetecknas av låga krav och högt beslutsutrymme. Då informanten har kontroll på sin arbetsituation och därmed också kan kontrollera sin arbetsbelastning samt har utrymme till att bestämma över hur hon vill lägga upp arbetet fanns det en trygghet i det. Jag uppfattar det som att hon känner sig säker i sin roll och har därmed mer kontroll över sin arbetsituation. I och med att hon har kontroll över sin arbetsituation och känner sig delaktig i sina arbetsuppgifter minskas också risken för stress, påfrestningar och sjukdomar (Astvik & Hellgren, 2017). Det var även denna informant som stack ut med att hon upplevde ett stort stöd av hennes chef. Hon uppgav att hon kände sig delaktig och att hon kunde vara med och påverka vilket ökade hennes trivsel och motivation. Genom att känna socialt stöd kan det öka känslan av kontroll (Karasek & Theorell, 1990). För att en arbetsituation ska kunna upplevas som hanterbar krävs det att en balans med att socialsekreteraren kan hantera de krav som kommer med arbetsrollen, och kan vara med och påverka sin arbetsituation samtidigt som de har ett bra stöd från omgivningen (Theorell, 2012).

Det var inte enbart informanten ovan som nämnde vikten av det sociala stödet. Majoriteten av informanterna medgav att det sociala stödet kan inge en känsla av att socialarbetare har kontroll över sin arbetsituation. Informanterna beskriver att de kan få hjälp av varandra och ibland till och med avlastning från varandra ifall de upplever att deras arbetsbörda blir alldeles för ohållbar. De berättade även att de ibland kan få hjälp med hur de ska prioritera sina arbetsuppgifter och att de då oftast vänder sig till dem som är mer erfarna än de själva, då de själva upplever sig oerfarna i sin nya arbetsroll och har därmed svårt att veta vad som ska prioriteras.

Det sociala stödet kan variera från person till person, vissa av intervjupersonerna uppgav att de ibland bara behöver få ventilera sig efter ett jobbigt samtal eller få prata av sig när de har haft ett tufft besök, och att det kan räcka med att ”få ut det ur systemet”. I krav-, kontroll- och stödmodellen förespråkar man att det sociala stödet kan förhindra psykologiska stressorer och skadliga hälsoutfall (Karasek & Theorell, 1990). Som ny socionom på en arbetsplats är det sociala stödet en av de största faktorerna som bidrar till trivsel på arbetsplatsen. Genom att uppleva stöd och gemenskap minskar det känslan av att vara ensam och övergiven i arbetet, det förhindrar också psykologiska stressorer. Individens psykosociala arbetsmiljö påverkas

när en individ upplever negativ stress (Hultberg, 2007). Utifrån Karasek och Theorells (1990) kan det sociala stödet minska effekten av låg kontroll och höga krav. Det sociala stödet är därmed inte enbart nödvändig för den enskilde individen men även för verksamheten i stort. Genom att ha ett starkt socialt stöd kan det stärka en individs självkänsla och därmed också reducera stress och utbrändhet som i sin tur gynnar alla involverade. När det brister i det sociala stödet kan arbetsbelastningen och arbetssituationen upplevas tuffare. Det bildas en känsla av ensamhet och övergivenhet när man inte upplever uppbackning från kollegor eller chefer. Genom att bilda en allians tillsammans med sina kollegor och chefer öppnar det upp möjligheten med att dela med sig av sina problem och ta stöd av varandra. Dock kan det vara otillräckligt att enbart dela med sig av sina egna erfarenheter med varandra och det finns ett större stödbehov. Ett arbetsklimat där det är hög i tak, där alla åsikter är välkomna bidrar till att arbetarna upplever sammanhang och delaktighet. Det har även visat sig att stöd från omgivningen är ett skydd mot höga krav och låg kontroll (Bruhn et al., 2020).

7. Avslutande diskussion

I detta avsnitt kommer jag att sammanfatta studiens resultat relaterat till studiens syfte och frågeställningar. Jag kommer att motivera studiens betydelse och presentera nya reflektioner som har uppkommit under studiens gång. Avslutningsvis kommer jag att diskutera vilken typ av vidare forskning som bedöms vara av intresse att undersöka vidare i framtiden.

Syftet med studien var att undersöka och få en förståelse av nyutexaminerade socionomers upplevelse av att vara ny i rollen som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Studien utgår ifrån tre forskningsfrågor; vilka förväntningar nyutexaminerade socionomer upplever finns på dem, hur de upplever etableringsfasen samt hur de upplever att de kan vara med och påverka samt kontrollera deras arbetssituation. Respondenterna som intervjuades i studien uppgav att de fanns förväntningar på dem från olika håll. Sammantaget uppgav respondenterna att det finns liknande krav och förväntningar som tillkommer med att inta rollen som socialsekreterare för ekonomiskt bistånd, det kan vara individuella förväntningar som de har på sig själva och sin professionella roll oavsett vilken verksamhet de arbetar för. Förväntningarna bland de nyutexaminerade socialsekreterarna kunde variera bland respondenterna då de arbetar i olika stora kommuner eller verksamheter som gör att riktlinjerna bland verksamheterna skiljer varandra sig åt. Kraven, det vill säga arbetsmängden

och arbetsuppgifterna bland socialsekreterarna varierade därmed beroende på vart du arbetade geografiskt och storleksmässigt, dock kan det inte dras några slutsatser utifrån dessa faktorer. Även upplevelsen av att kunna vara med och påverka sin arbetssituation kunde skilja sig åt, de respondenterna som arbetade i en mindre kommun kunde uppleva att det var lättare att påverka och vara delaktig i förändringar i verksamheten till skillnad från om man arbetade i större kommuner då förändringsprocessen kunde ta längre tid.

I studien visade det sig att de flesta nytexaminerade socialsekreterarna upplevde att etableringsfasen eller introduktionen var problematisk och bristfällig. Socialsekreterarna upplevde inte att de blev tillräckligt förberedda för att inta rollen som socialsekreterare då det kunde brista i upplärningen. Respondenterna upplevde att de inte lever upp till de krav som finns och besitter inte den kompetensen som krävs för att kunna fatta beslut om en persons rätt till bistånd eller inte. Respondenterna delade upplevelsen av att de inte fick tillräckligt med resurser eller var tillräckligt förberedda för att utföra ett rättssäkert och kvalitativt arbete. Introduktionstiden är inte var anpassad för det arbetet de nya socialsekreterarna ska utföra. Det finns inga tydliga rutiner på hur en introduktion ska genomföras utan det är upp till varje kommun att lära upp sina nya socialsekreterare utifrån de resurser verksamheterna har internt. Det är under etableringsfasen som sätter grunden för hur väl förberedda en nytexaminerade är för att ta sig an rollen. Det finns flera faktorer som kan påverka varför nytexaminerade socionomer upplever etableringsfasen som bristfällig. Organisationens uppbyggnad kan vara en sådan faktor, vilka resurser och ekonomiska förutsättningar som finns i verksamheten kan påverka hur den första perioden som socialsekreterare utformas. Ledarskapet i en verksamhet är ytterligare en faktor som påverkade hur arbetsmiljön och arbetsplatsen uppfattas som i sin tur kan påverka hur socialsekreterarna upplever det kollegiala stödet. Hade jag i min studie valt att utgå ifrån en annan teori eller försökt förstå fenomenet ur ett annat perspektiv hade mitt resultat med största sannolikhet blivit annorlunda. Jag är medveten om att jag hade fått andra perspektiv och tolkningar ifall jag hade analyserat min empiri med en annorlunda teori och därmed också fått fram ett annorlunda resultat.

Studien är relevant inom socialt arbete då det examineras allt fler socionomer varje år. Den offentliga sektorn är oftast en av de första arbetsplatserna som en nytexaminerad socionom börjar på. Då allt fler tar sig an rollen som socialsekreterare inom myndighetsutövning är det viktigt att de får en rättvis bild av deras kommande yrkesroll och belysa de krav som ställs på de. Min studie kommer förhoppningsvis kunna ge en inblick på hur det är att vara nytexaminerad och för upplevelser som ny i arbetsfältet, men framför allt i rollen som

socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. Det är viktigt att belysa nyutexaminerade socionomers upplevelser då vi kan få en bättre förståelse av vad för förutsättningar, resurser eller stöd som uppskattas i rollen. Studien kan även hjälpa oss att få en förståelse varför det är hög personalomsättning, varför det är en stressig arbetsmiljö och hjälpa oss försöka hitta ett skyddsnet för att detta inte ska återupprepa.

Jag upplever att konsekvenserna av arbetsbelastningen och stress påverkar nyexaminerades upplevelser. Det är svårt att dra slutsatser på om resultaten i studien är utmärkande för nyutexaminerade socialsekreterare för ekonomiskt bistånd eller om även de erfarna socialsekreterarna på en arbetsplats delar samma upplevelse. Det kanske inte handlar om man är nyutexaminerad eller inte utan mer kring hur arbetsmiljön och arbetsklimatet på socialtjänsten är i stort. Respondenterna som deltog i studien är till synes en homogen grupp där de alla var kvinnor mellan åldrarna 23–35. Resultaten hade kunnat skilja sig ifall det var en större spridning på urvalen och ifall det var en större variation mellan könen. Genom krav-, kontroll- och stödmodellen har vi kunnat identifiera kombinationen med lågt och högt krav i förhållande till kontrollen samt stödet de nyutexaminerade socialsekreterare för ekonomiskt bistånd upplever. Det jag dock inte har tagit hänsyn i min studie som hade varit intressant att undersöka vidare ifall informanternas personliga resilience påverkar upplevelsen av stress och arbetsbördan. Det hade även varit intressant att undersöka vidare socialsekreterarnas motivation och vad det är som driver dem i deras arbete trots att de upplever en hög arbetsbelastning med låg kontroll. Hade det funnit mer tid och resurser till att utföra studien på nytt hade det även varit intressant att göra en större studie där nyutexaminerade socialsekreterares stresskänslighet jämförs med de som har varit i yrkesrollen i mer än tio år. Att eventuellt göra en kvantitativ studie där man kan se vilka faktorer som kan påverka upplevelsen av stressen på arbetsplatsen. Det hade varit spännande att undersöka ifall det finns några samband med exempelvis storleken på kommunen, chefernas ledarskap, den egna förmågan och motivationen i förhållande till krav, kontroll och stöd.

8. Referenslista

Allvin, Michael; Aronsson, Gunnar; Hagström, Tom; Johansson, Gunn; Lundberg, Ulf (2006). *Gränslöst arbete - Socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. Malmö: Liber

Allvin, Michael; Aronsson, Gunnar; Hagström, Tom; Johansson, Gunn; Lundberg, Ulf (2011). *Work without boundaries: Psychological perspectives on the new working life*. Chichester: John Wiley & Sons.

Andersson, Gunvor; Swärd, Hans (2008) Etiska reflektioner. I: Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Rosmari Eliasson-Lappalainen, Katarina Jacobsson (red.) *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur

Arbetsmiljöverket (2015). *Socialsekreterarnas förändrandearbetsförhållanden och personalomsättning*. <https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/inspektioner-utredningar-och-kontroller/inspektion/aktuella-inspektioner/socialsekreterarnas-forandradearbetsforhallanden/?hl=personalomsattning> [hämtad 221223]

Arne, Göran; Svensson, Peter (2022) Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I: Göran Ahrne, Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. (3. uppl.). Stockholm: Liber AB

Astvik, Wanja; Larsson, Robert; Welander, Jonas (2020) Arbetsmiljön i tillitsbaserad styrning och ledning - exempel från socialtjänsten. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 26(4): 25-45

Astvik, Wanja; Melin, Marika (2012) Coping with the imbalance between job demands and resources: A study of different coping patterns and implications for health and quality in human service work. *Journal of Social Work*, 13(4): 337–360

Astvik, Wanja; Melin, Marika (2013). Överlevnadsstrategi i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa? *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 19(4): 61–73

Astvik, Wanja, Melin, Marika, Allvin, Michael (2014) Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health. *Nordic Social Work Research*, 4(1): 52–66

Blomberg, Helena; Kallio, Johanna; Kroll, Christian; Saarinen, Arttu (2015) Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in the Nordic Countries. *British Journal of Social Work*, 45(1): 2089–2105

Braun, Virginia; Clarke, Victoria (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2): 77–101

Bruhn, Anders; Baianstovu, Runa; Petersén, Anna; Johansson, Björn (2020) *Att ta mark i professionen – nya socionomers yrkesval och karriärvägar - rapport från en studie med särskilt fokus på socialtjänsten*. Lund: Media-Tryck, Lunds universitet

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. (3. uppl.). Malmö: Liber AB

Coffey, Margaret; Dugdill, Lindsey; Tattersall, Andy (2004) Stress in Social Services: Mental Well-being, Constraints and Job Satisfaction. *British Journal of Social Work*, 34(1): 735–746

Collins, Stewart (2008) Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work*, 38(1): 1173–1193

Decker, James T; Constantine Brown, Jodi L; Ong, Jacqueline; Stiney-Ziskins, Crystal A. (2015) Mindfulness, Compassion Fatigue, and Compassion Satisfaction among Social Work Interns. *Journal of the North American Association of Christians in Social Work*, 42(1): 28-42

Dellgran, Peter (2008). Fattigdomens professionalisering och flykten från myndighetsutövningen. I: Swärd Hans och Egerö Marie-Anne (red.) *Villkorandets politik*. Malmö: Egalité

Denne, Emily; Stevenson, Margaret; Petty, Taylor (2019) Understanding how social worker compassion fatigue and years of experience shape custodial decisions. *Child Abuse & Neglect* 95

Denscombe, Martyn (2017) *Forskningshandboken för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. (4 uppl.). Lund: Studentlitteratur AB

Eliasson-Lappalainen, Rosmari; Jacobsson, Katarina; Meeuwisse, Anna; Swärd, Hans (2008) Socialvetenskapliga forskningstraditioner – en introduktion. I: Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Rosmari Eliasson-Lappalainen, Katarina Jacobsson (red.) *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur

Eriksson-Zetterquist, Ulla; Ahrne, Göran (2022) *Intervjuer*. I: Göran Ahrne, Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. (3 uppl.). Stockholm: Liber AB

Fejes, Andreas; Thornberg, Robert (2015) *Kvalitativ forskning och kvalitativ analys*. I: Andreas Fejes, Robert Thornberg (red.) *Handbok i kvalitativ analys*. (2 uppl.). Stockholm: Liber AB

Graham R., John; Shier L. Micheal (2013) Profession and Workplace Expectations of Social Workers: Implications for Social Worker Subjective Well-Being. *Journal of Social Work Practice*, 28(1): 1–16

Hultberg, Annemarie (2007) Ett hälsosammare arbetsliv – vägledning för goda psykosociala arbetsförhållanden. *Socialmedicinsk tidskrift*, 8 (2): 114–122

Jönson, Håkan (2010) *Sociala problem som perspektiv*. Stockholm: Liber AB

Jönsson, H. Jessica (2019) Servant of a 'sinking titanic' or actors of change? Contested identities of social workers in Sweden. *European Journal of Social Work*, 22(2): 212-224

Karasek, Robert (1979). "Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign". *Administrative Science Quarterly*, 24(1): 285-308

Karasek, Robert; Theorell, Töres (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.

Karlsson, Jan Ch; Eriksson, Birgitta (2001) *Flexibla arbetsplatser och arbetsvillkor: en empirisk prövning av en retorisk figur*. Lund: Arkiv

Kim, Hansung; Stoner, Madeleine (2008). Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support. *Administration in social work*, 32(3): 5-25

Kvale, Steinar; Brinkmann, Svend (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB

Larsson, Larsåke (2010) Intervjuer. I: Mats Ekström och Larsåke Larsson (red.) *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur AB

Levin, Claes (2008) Att undersöka >> det sociala << - några ingångar. I: Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Rosmari Eliasson-Lappalainen, Katarina Jacobsson (red.) *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur

Lloyd, Chris; King, Robert; Chenoweth, Lesley (2002) Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3): 255-265

Mänttari-van der Kuip, Maija (2015) *Work-Related Well-Being among Finnish Frontline Social Workers in an Age of Austerity*. Faculty of Social Sciences, University of Jyväskylä

Patton; Michael Quinn (2002) *Qualitative Research & Evaluation Methods*. (3. uppl.)
Thousand Oaks: Sage Publications, Inc

Rennstam, Jens; Wästerford, David (2015) *Från stoff till studie – om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur AB

Repstad, Pål (2007) *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur

Salonen, Tapio; Panican, Alexandru (2021) *Genomlysning av socionomfältet 2020 – nuläget och prognoser om socionomers utbildning och arbetsmarknad*. Research Reports in Social Work 2021:6. Lund: Lunds universitet, Socialhögskolan

Schéle, Ingrid; Holmström, Stefan; Tafvelin, Susanne; Hauer, Esther; Lundkvist, Erik; Pienaar, Jacobus; Stenling, Andreas; Sörman, Daniel (2022) *Samspelet över tid mellan individ och kontextfaktorer - stress och välbefinnande bland psykologer och socionomer*.
<https://www.umu.se/forskning/projekt/samspelet-over-tid-mellan-individuella-och-kontextuella-faktorer/> [hämtat 220929]

Storey, Judith; Billingham, Judith (2001) Occupational stress and social work?. *Social Work Education*, 20(6): 659–670

Svenska akademiska ordböcker (2021) *Utexaminera*.

<https://svenska.se/so/?sok=utexaminera&pz=4> [hämtat 220921]

Svensson, Peter; Ahrne, Göran (2022) Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I: Göran Ahrne, Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. (3. uppl.). Stockholm: Liber AB

Tham, Pia (2022) Not Rocket Science: Implementing Efforts to Improve Working Conditions of Social Workers. *British Journal of Social Work*, 52(1): 1896–1915

Tham, Pia; Lynch, Deborah (2019) ‘Lost in transition?’ – Newly educated social workers’ reflections on their first months in practice. *European Journal of Social Work*, 22(3): 400–411

Tham, Pia; Lynch, Deborah (2021) Perhaps I should be working with potted plants or standing at the fish counter instead?’: newly educated social workers’ reflections on their first years in practice. *European Journal of Social Work*, 24(3): 541–553

Theorell, Töres (2012) Psykosociala faktorer – vad är det? I: Töres Theorell (red.) *Psykosocial miljö och stress*. (2 uppl.). Lund: Studentlitteratur AB

Theorell, Töres; Karasek, Robert A. (1996) Current Issues Relating to Psychosocial Job Strain and Cardiovascular Disease Research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1): 9–26

Universitetskanslersämbetet (2021) *Socionomexamen*. <https://www.uka.se/statistik--analys/analys-och-uppfoljning/prognoser-for-behovet-av-hogskoleutbildade/halso--och-sjukvard-samt-social-omsorg/socionomexamen.html>[hämtat 221017]

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

Welander, Jonas; Astvik, Wanja; Hellgren, Johnny (2017). Stressrelaterad ohälsa och arbetstrivsel hos medarbetare och chefer i socialtjänsten. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 23(2): 8–26

Weman-Josefsson, Karin; Berggren, Tomas (2013). Psykosocial arbetsmiljö och hälsa. (1. uppl.). Lund: Studentlitteratur

9. Bilagor

9.1 Missivbrev till intervjuperson

Hej!

Är du nyutexaminerad socionom, ny i din arbetsroll med myndighetsutövning för ekonomiskt bistånd och inte arbetat i mer än ett år? Då är du rätt person för denna studie. Mitt namn är Win Ngo och jag läser sista terminen på mitt mastersprogram för socialt arbete på Lunds universitet. Jag kommer kommande termin att skriva min masteruppsats som är ett vetenskapligt arbete inom socialt arbete. Studien kommer att fokusera på nyutexaminerade socionomers upplevelser och erfarenheter av att vara ny på en arbetsplats. Jag är intresserad av hur du upplever din arbetsituation, arbetsmiljön samt ifall du känner att du har fått rätt förutsättningar till att utföra ditt arbete.

Är du nyutexaminerade socionom med myndighetsutövning inom ekonomiskt bistånd och vill delta i en intervju får du gärna höra av dig. Deltagandet är frivilligt, helt anonymt och beräknas ta 30 - 60 minuter. Jag är flexibel med hur intervjun genomförs och kan därmed anpassa mig och genomföra det digitalt om det behövs.

Jag hoppas att du tycker att min studie låter intressant och att du kan tänka dig att bli hörd.

Tack på förhand!

Vid eventuella frågor eller funderingar. Tveka inte och kontakta mig.

Win Ngo

hu3268ng-s@student.lu.se

Handledare för masteruppsatsen:

Torbjörn Hjort

torbjorn.hjort@soch.lu.se

9.2 Intervjuguide

Bakgrund

1. När tog du din socionomexamen?
2. Varför valde du att utbilda dig till socionom?
3. Hur länge har du arbetat som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd?
4. Vill du förklara hur er verksamhet kring ekonomiskt bistånd funkar på din arbetsplats?

Begriplighet

5. Hur upplever du din roll som socialsekreterare/biståndshandläggare?
 - Är den tydlig/otydlig?
 - På vilket sätt?
6. Hur upplever du din arbetssituation?
 - Arbetsmiljö?
7. När du upplever att en arbetsuppgift är otydlig?
 - Hur påverkar det dig och ditt arbete?
 - På vilket sätt?
 - Exempel?
8. Hur upplever du stressnivån på din arbetsplats?
 - Vilka faktorer anser du bidrar till att du känner dig stressad?
 - Brukar du vara medveten om dessa?
9. Finns det yttre faktorer som hjälper dig att känna dig mindre stressad?

Hanterbarhet

10. Hur reagerar du när du känner dig stressad?
 - Fysiskt och psykiskt?
11. Har du specifika strategier som gör att du hanterar stressen på arbetsplatsen trots att du arbetar med mänskliga problem?
 - Vilka är dessa strategier?
12. I vilka sammanhang känner du att du klarar av att hantera arbetsbelastningen?
13. Har du upplevt att stress har haft en negativ inverkan på din arbetsprestation?
14. I vilka sammanhang känner du att du inte hanterar stressen på arbetsplatsen? Varför?
15. I en situation där du har känt att arbetsbelastningen var för hög, hur gjorde du för att ta kontroll över situationen?

16. Upplever du att det finns möjlighet att uttrycka stress på din arbetsplats?
 - Hur bemöts detta från kollegor och arbetsledare?
17. Får du hjälp av dina arbetskollegor och arbetsledare?
 - På vilket sätt?
18. Tycker du att tiden räcker till?
19. Hur tycker du tiden räcker till i förhållande till dina arbetsuppgifter?

Meningsfullhet

20. Vad är det som gör att du klarar av ditt arbete trots hög arbetsbelastning?
21. Vad är det som motiverar dig i ditt arbete?
22. Känner du att ditt arbete är meningsfullt för dig?
23. Upplever du att känslan av meningsfullhet minskar stress? Kan du ge exempel på vilket sätt?
24. Hur viktigt är det för dig att samarbetet mellan kollegor fungerar?

Feedback/synpunkter till arbetsplats

25. I vilken utsträckning upplever du att du kan framföra synpunkter/kritik till din arbetsplats?
26. Hur upplever du att din verksamhet tar till sig av synpunkter/kritik du framför?
27. Hur upplever du att feedbacken du framför förvaltas och tas emot från din verksamhet? Vill du berätta lite om det genom egna erfarenheter?

Övrigt

28. Vill du berätta om ett scenario där du upplevde att du kände dig ny på jobbet?
 - Vad skulle du säga är/har varit den största utmaningen med att vara ny i din arbetsroll?