



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolar

Mellan värderingar och direktiv

Etiska konflikter och moralisk stress inom ekonomiskt bistånd

Sanna Hendriksson

Matilde Sorrentino

Kandidatuppsats (SOPB63)

HT 2023

Handledare: Mikael Sandgren

Abstract

Author(s): Hendriksson Sanna, Sorrentino Matilde

Title: Mellan värderingar och direktiv: Etiska konflikter och moralisk stress inom ekonomiskt bistånd

Supervisor: Sandgren, Mikael

Assessor: Andersson, Em

Moral injury occurs when a social worker experiences the ethical dilemma of judging that there is a morally correct course of action but perceives that they are prevented from following it. Repeated moral injury can result in the compound phenomenon of moral distress. In Swedish welfare benefit processing, social workers make decisions based on laws, workplace directives and guidelines, as well as professional values. This study explores social workers' experiences of ethical dilemmas and moral distress in the context of welfare processing, and how the social workers handle these situations.

Six semi-structured interviews were held with social workers working in Swedish welfare benefits processing in the Skåne region. The interviews were transcribed and analysed using the theory of uncertainty and the theory of accounts. The results show that social workers in Swedish welfare benefits processing experience ethical dilemmas and moral distress, and that these experiences stay with the social workers for a long time.

We conclude that, as ethical dilemmas are a typical part of work within Swedish welfare benefits processing, social workers have experiences of moral distress. Social workers have a need of qualifying their decisions both to the client and to themselves. In this process, social workers use various forms of accounts. The participants cope with ethical dilemmas primarily through conversations with colleagues. All participants appear to handle the uncertainty of ethical dilemmas by constructing accounts around the appeals process as an assessment of right and wrong.

Nyckelord: *moralisk stress, etiska dilemman, Socialtjänst, ekonomiskt bistånd*

Förord

Att skriva ett examensarbete är ett viktigt och stort moment under en kandidatutbildning. Därför vill vi tacka varandra för gott samarbete under arbetets gång. Vi vill även rikta ett stort tack till vår handledare, Mikael Sandgren, för hans engagemang och uppmuntran under processen.

Där utöver önskar vi tacka följande personer: Markus Fast, Sara Hendriksson, Maire Hendriksson, Sandra Grape, Martin Grape, Rebecca Scully, Nanna Stahre, Rosie Slosek, Lotta Bernving, Emma Alborn och Matilda Smedberg. Ert stöd har varit ovärderligt.

Innehållsförteckning

Inledning	1
Problemformulering	1
Syfte	2
Frågeställningar.....	2
Forskningsläge	3
Litteratursökning.....	3
Ekonomiskt bistånd.....	3
Moralisk stress och socialt arbete	5
Moralisk bekvämlighet och moraliska skador	5
Moralisk likgiltighet.....	7
Att hantera moralisk stress	7
Strategier för att hantera moralisk stress.....	8
Arbetsklimat.....	9
Utanför arbetstid.....	9
Sammanfattning	10
Metod	11
Arbetsfördelning	11
Urval.....	11
Genomförande.....	12
Intervjuer och transkribering.....	13
Deltagare	13
Analysmetod	14
Etiska överväganden	15
Forskningsmässig kvalitet.....	16
Författarnas förkunskaper	16

Teori	18
Socialt arbete och osäkerhet.....	18
Accounts.....	20
Account som trovärdig förklaring.....	21
Teorikombination	22
Analys	23
Att arbeta med ekonomiskt bistånd.....	23
Osäkerhet och trygghet	25
Erfarenheter.....	27
Barnperspektiv	28
Att gå emot strömmen.....	29
Acceptans: “Det är så det är”	32
Hantering.....	33
Chefer och ledarskap.....	33
Överklagan som strategi.....	36
Arbetsplatsens funktion.....	37
”Ta inte hem jobbet!”	38
Avslutande diskussion.....	39
Referenser	41
Bilaga 1: Kontaktsökande e-post	44
Bilaga 2: Informationsbrev	45
Bilaga 3: Samtyckesblankett.....	46
Bilaga 4: Intervjuguide.....	47

Inledning

En stor del av den svenska socialtjänstens arbete och socialarbetarens yrkesroll omfattar bedömningar av privatpersoners rätt till bistånd. Denna myndighetsutövning skapar ett maktförhållande mellan socialarbetaren och dennes klienter. För att denna maktutövning ska betraktas som legitim behövs att den är etiskt hållbar. Socialarbetare världen över vägleds av de grundläggande etiska principer som antagits av International Foundation of Social Workers (2018). Därtill har Akademikerförbundet SSR (2017, s.25) tagit fram en etisk kod för socialarbetare i Sverige, vilken uppger att "Arbetet ska bidra till ett gott och värdigt liv för de berörda och utveckla samhällets välfärd." Ovanstående definierar det etiska ramverket för socialt arbete i Sverige och ger exempel på det ansvar socialarbetaren har i sitt arbete.

Problemformulering

Fenomenet moralisk stress beskrevs av Andrew Jameton som en effekt av situationer där en vårdgivare behöver ta val som strider mot dennes egna uppfattningar av vad som vore bäst för patienten (Jameton, 2017). Denna moraliska stress kan ta sig fysiska, tankemässiga och känslomässiga uttryck (Bengtzell, Thourside & Åstrand Freidnitz 2021, s. 59-70). Jameton och flertalet efterföljare har fokuserat på moralisk stress inom vård och omsorg, medan diskussioner om dess applicerbarhet inom socialt arbete är förhållandevis nytt. Den tidigare forskning som finns inom ämnet fokuserar främst på socialarbetare utanför Europa (Weinberg, 2009) och i nordisk kontext främst inom barnutredningar (Mänttari-van der Kuip, 2016). Svenska studier har fokuserat på moralisk stress bland militär (se: Nilsson, Sjöberg, Kallenberg & Larsson, 2010) och vårdarbetare (se: Elmersjö, Hultqvist & Hollertz, 2022). Det kan därför anses saknas forskning kring moralisk stress och inre konflikter hos svenska socialarbetare inom ekonomiskt bistånd.

Ekonomiskt bistånd är ett yttersta skyddsnät för den som saknar inkomst. Under 2022 fick 161 000 hushåll ekonomiskt bistånd (Socialstyrelsen, 2023:8596, s. 1-4) och området sysselsätter därför ett stort antal socialarbetare. I sin vardag

behöver socialarbetaren inom ekonomiskt bistånd fatta beslut som påverkar människor i ekonomiskt och socialt utsatta situationer. Socialarbetaren behöver i arbetet förhålla sig till direktiven som kommer från lagar, styrdokument och lokal ledning, men även till den enskildas omständigheter. Den enskilda behöver uppfylla krav för att ha rätt till bistånd och hans situation utvärderas för att hitta vägar till återgång i arbete (Jönsson, 2023, s. 52ff). I denna bedömningsprocess kan det antas att socialarbetaren vet att beviljande eller avslag av bistånd har konkreta konsekvenser för klienterna. Det är därför inte otänkbart att socialarbetaren i arbetet upplevt konflikter mellan sina egna värderingar, det sociala arbetets värdegrund rörande att "bidra till ett gott och värdigt liv för de berörda [...]" (Akademikerförbundet SSR, 2017, s. 25), och arbetsplatsens direktiv. I dessa konflikter kan socialarbetaren behöva reflektera över vilka handlingsalternativ som är rätt eller fel, och där hen behöver fatta beslut i strid med sina egna eller professionens värderingar kan moralisk stress förekomma.

Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka socialarbeters erfarenheter och hantering av etiska konflikter och moralisk stress inom ekonomiskt bistånd i Sverige.

Frågeställningar

Vilka erfarenheter har socialarbetare inom ekonomiskt bistånd av att det finns etiska dilemman som uppstår mellan egna värderingar och uppdraget i arbetsrollen?

Hur hanterar socialarbetare inom ekonomiskt bistånd förekomsten av etiska dilemman?

Forskningsläge

I detta avsnitt presenteras studiens litteratursökning, socialt arbete inom ekonomiskt bistånd och därefter moralisk stress som begrepp.

Kunskapsöversikten ämnar presentera den kontext som analysen utgår från, där teorierna osäkerhet och accounts används för att fördjupa förståelsen av deltagarnas erfarenheter.

I texten används genomgående termen *socialarbetare*, som hänvisning till att det inom ekonomiskt bistånd i svensk socialtjänst inte enbart arbetar socionomer eller socialsekreterare. Begreppet *värderingar* används i studien för att markera både den enskildas personliga värderingar och hens professionsvärderingar, utom i fall där deltagaren skiljer dem åt i en intervju. Det är svårt för uppsatsförfattarna att skilja begreppen åt, eftersom professionsvärderingar kan införlivas i personliga värderingar och vice versa.

Litteratursökning

Litteratursökningen har skett via LUBSearch och Google Scholar. Sökorden har inkluderat engelska termer som moral distress, moral stress, ethical dilemmas stress, stress social work, moral burnout, samt svenska termer som moralisk stress, etiska dilemman, stress socialt arbete, socialsekreterare etik, socialsekreterare stress. Fler söktermer kan ha förekommit. Urvalet av litteratur fokuserade kring texter som genomgått peer-review och publicerats i akademiska tidningar, texter skrivna av forskare och experter, samt publicerade doktorsavhandlingar. I samtliga texter kontrollerades om det förekom korrekt referenshantering i löpande text samt i referenslista. Urval av litteratur baserades på dess relevans för socialt arbete. Endast enstaka källor rörande andra yrkesområden representeras nedan.

Ekonomiskt bistånd

Inom ekonomiskt bistånd gör socialarbetaren bedömningar kring klientens behov av bistånd. Dessa bedömningar kan röra sig exempelvis om rätten till specifika belopp eller bedömningar kring hur klienten bidragit till att bli självförsörjande. Socialarbetaren hanterar även upptäckt av missbruk, ohälsa, psykosociala problem

eller fusk. I detta har socialarbetaren ett förhållandevis stort handlingsutrymme: “En socialsekreterares handlingsutrymme inkluderar därigenom både vad socialsekreteraren har för möjliga handlingsalternativ och hur hen resonerar kring vad som är bäst att göra i den aktuella situationen” (Jönsson, 2023, s. 16f).

Jönsson delar upp detta handlingsutrymme i två kategorier: I det fogade handlingsutrymmet finns det i arbetet enklare beslut och rutiner, där det går att “klippa och klistra” mellan beslut. Dessa kan röra sig om godkända belopp för försörjningsstöd enligt Riksnormen (Socialstyrelsen, 2023b) och den av kommunen antagna högsta godtagbara kostnad för en viss kostnad. Inom vissa socialtjänster utförs dessa uppgifter av ekonomihandläggare utan krav på socionomutbildning, då uppgifterna kan anses vara enklare. I det stridbara handlingsutrymmet lägger Jönsson de ärenden där socialsekreterare “tar strid” mot något. Striden kan ske mot de tre delarna av Jönssons treramsmodell: det legala handlingsutrymmet, det kommunala handlingsutrymmet, eller mot handlingsutrymme inom arbetsplatsnormer (Jönsson, 2023, s. 222ff). Denna strid sker enligt Jönsson genom motiveringar, där socialarbetaren argumenterar för sitt beslutsfattande (ibid., s. 229ff). Detta stridbara handlingsutrymme kan ses som exempel på situationer där det kan förekomma konflikter mellan socialarbetarens värderingar och begränsningar i hans handlingsutrymme.

Mänttari-van der Kuips (2020, s. 744) definition av moralisk stress tar hänsyn till att socialarbetare kan behöva välja mellan flera handlingsalternativ som alla innebär överträdelse av en etisk princip. Exempelvis kan självbestämmandepincipen stå i konflikt med skademinimeringsprincipen. Klienten har självbestämmanderätt att använda sitt bistånd på det sätt som hen önskar, medan skademinimeringsprincipen kräver att myndigheten utövar kontroll genom att kräva exempelvis deltagande i missbruksbehandling (Bergmark, 2013, s. 90). Det kan därför vara svårt för den enskilda socialarbetaren att bedöma vad som är det rätta handlingsalternativet. Socialarbetaren kan sakna nödvändig information för att kunna fatta ett moraliskt försvarbart beslut samtidigt som det kan vara svårt att se vart alternativen kommer leda (Mänttari-van der Kuip, 2020, s. 744). Beslut kan även ligga utanför det fogade handlingsutrymmet, men socialarbetaren kan också uppleva att denna saknar möjlighet eller erfarenhet att använda det stridbara handlingsutrymmet. Det sociala arbetet kännetecknas således av osäkerhet, komplexitet och tvetydighet, där det inte alltid är uppenbart

för socialarbetaren vilka konsekvenser olika handlingsalternativ kommer att ha för klienten (Oliver, 2013, s. 208ff).

Moralisk stress och socialt arbete

Som nämnts i problemformuleringen har Jameton (1984, s. 6) myntat begreppet moralisk stress. Moralisk stress uppstår enligt Jameton när en vårdgivare vet att en handling är den rätta, men av institutionella skäl inte kan genomföra denna handling. Denna definition har fungerat som grund inom området, men skapades i relation till ett fenomen hos vårdpersonal. Begreppet moralisk stress och dess definition har sedan dess utvecklats, främst inom området vård och omsorg, men även inom socialt arbete. Lev (2020, s. 2) påpekar att moralisk stress som koncept är unikt i att det tar hänsyn till inte bara det moraliska problemet, utan även till socialarbetarens reaktion på detta. Weinberg (2009, s. 144) anser att det i etiska dilemman finns två eller fler handlingsalternativ som är i konflikt med varandra. Dessa handlingsalternativ kan i ett etiskt dilemma motiveras som lämpliga ur olika synvinklar, och enligt Weinberg uppstår moralisk stress när socialarbetaren av något skäl hindras att välja det alternativ som hen uppfattar som moraliskt korrekt.

Moralisk stress kan även ses som ett resultat av den komplexa relationen mellan interna och externa begränsningar. Exempelvis kan inre begränsningar innebära att socialarbetaren har svårt att följa sina egna värderingar på grund av lågt självförtroende och av rädsla att skapa osämja eller att förlora sitt arbete. Då efterföljs riktlinjer och order från chefer, även om det skapar en inre konflikt hos socialarbetaren. Jameton (2017) samt andra teoretiker menar att de yttre begränsningarna är orsaken till moralisk stress, såsom hög personalomsättning, arbetsuppgifter utanför ens kompetens och tidspress i arbetet (Oliver 2013, s. 206).

Moralisk bekvämlighet och moraliska skador

I motsats till moralisk stress beskriver Lev (2020, s. 6) begreppet moral comfort, som i denna text översätts till moralisk bekvämlighet. Forskaren anser att moralisk bekvämlighet är ett tillstånd där den anställda upplever att hens moraliska ansvar

gentemot patienten uppfylls. Den anställda kan därför behålla sin integritet och undgår att utsättas för en moralisk skada som i ett längre perspektiv kan leda till moralisk stress. Moralisk bekvämlighet blir därmed resultatet av att den anställda upplever att hen har rätt resurser och handlingsutrymme att agera på det sätt som stämmer överens med hens moraliska värderingar. Moralisk stress uppfattas däremot som resultatet vid situationer där den anställda upplever svårigheter att uppnå moraliska värderingar, men enligt senare studier kan detta även leda till positiva moraliska handlingar. Detta speglar skillnaden mellan Jametons begrepp, initial stress och reaktiv stress. Där den initiala stressen upplevs när institutionella hinder först uppfattas och reaktiv stress när en inte lyckas agera utifrån moraliska värderingar och upplevt ansvar. Således kan initial stress även medföra positiva aspekter då den kan slå larm om en eventuell moralisk konflikt (Lev, 2023, s. 7).

Inte alla etiska dilemman eller begränsningar leder till moralisk stress, vilket är orsaken till att Lev (2023 s. 6ff) samt Epstein, Haizlip, Liaschenko, Zhao, Bennet och Marshall (2020, s. 154) tar upp moraliska skador. Moralisk skada som begrepp påminner om moralisk stress, men definieras som en konsekvens av att agera eller misslyckas förhindra en handling som går emot ens moraliska övertygelse (Lev 2023. s, 6). Epstein et al menar att en moralisk skada kan uppstå när "(1) Det skett ett svek av det som är moralisk rätt, (2) av någon som har legitim auktoritet, och (3) i riskfyllda situationer" (Epstein et al. 2020, s. 154). En moralisk skada kan därför uppstå när exempelvis en läkare behöver utföra en handling som hen uppfattar som fel, men som hen måste välja på grund av att systemet säger att det är rätt. Systemet är då orsaken bakom skadan som även kan uppstå hos andra yrkeskategorier, däribland socialarbetare. Därför är det enligt Epstein et al (2020, s. 149) systemet som bör åtgärdas för att undvika att personalen utsätts för situationer som skapar moralisk skada, och även systemet som ska lindra de skador som kan uppstå.

Moraliska skador kan, enligt Epstein (ibid), leda till moralisk stress hos individen. Epstein menar att individens tålighet minskar efter varje skada, om skadorna inte hanteras på ett adekvat sätt. Därför kan en moralisk skada anses vara en föregångare till moralisk stress.

Etiska dilemman kan skapa en moralisk skada inom socialarbetaren, då hen bär den känslomässiga bördan av sin oförmåga att utföra sitt arbete till den grad hen önskat (Epstein et al, 2020, s. 149). Exempelvis finner Mänttari-van der Kuip

(2015, s 58f) i sin kvantitativa doktorsavhandling att majoriteten av de deltagande finska barnvårdsutredarna upplever att deras förmåga att utföra sitt arbete påverkas av tillgången till resurser. Författaren föreslår därför att etisk stress hos socialarbetare uppstår när hen bedömer att en handling är rätt, men uppfattar att hen inte kan genomföra handlingen (Mänttari-van der Kuip, 2020, s. 744).

Moralisk likgiltighet

Moralisk likgiltighet (moral disengagement) kan anses vara motsatsen till eller en konsekvens av moralisk stress. Den moraliskt likgiltiga socialarbetaren avsäger sig allt moraliskt ansvar och därför anser att hen inte behöver följa professionens etiska riktlinjer. Likgiltighetens arbetsrelaterade orsaker kan inkludera utmattningssyndrom eller empatitrötthet (Reamer, 2023, s. 187). I extrema fall kan detta leda till maktmissbruk. Exempelvis kan socialarbetaren påbörja en relation med klienten, utnyttja klienten ekonomiskt, eller på annat sätt misslyckas med att möta klientens behov (ibid, s. 183). Kortfattat kan socialarbetaren använda sig av olika bortförklaringar för sin likgiltighet. Reamer tar upp följande bortförklaringar: moraliska rättfärdigande, förskönande etikettering, fördelaktig jämförelse, förskjutning av ansvar, felaktig framställning av konsekvenser för den drabbade samt avhumanisering av offret (ibid, s. 184). Dessa bortförklaringar kan anses vara en form av rättfärdigande enligt teorin om accounts (se rubriken Accounts i teoriavsnittet).

Att hantera moralisk stress

Som ovan beskrivet kan kollegor och chefer bidra till moralisk stress, men det är även dessa som kan avlasta eller lindra moralisk stress. I detta avsnitt presenteras hur moralisk stress kan hanteras, bland annat genom stöd från kollegor och chefer. Därtill nämns lindring genom personliga hanteringsstrategier.

Från ett etiskt och individuellt perspektiv är att ta hand om sig en viktig del i det sociala arbetet som ofta innebär ett stort och överväldigande ansvar för socialarbetaren (Dalphon, 2019, s. 86). Konsekvenserna av att förbise den egna hälsan kan resultera i bland annat sämre prestation, känslan av att vara emotionellt utmattad, oro över att inte räcka till samt fysisk trötthet. Författaren tar även upp att det är ett etiskt ansvar och handlar om mer än att socialarbetaren ska kunna hålla för ett långt arbetsliv, utan att de även har ett ansvar gentemot att

tillhandahålla bästa möjliga stöd och service för sina klienter. Ansvar sträcker sig även till kollegor som av olika anledningar har en nedsatt förmåga att tillhandahålla sina klienter rätt hjälp och att i så fall ingripa. Slutligen menar Dalphon (ibid) att socialarbetare kan ha stor nytta av självinsikt i vilka situationer som skapar stress hos dem själva samt kännedom om vad de behöver för att kunna lindra och hantera stressen.

Strategier för att hantera moralisk stress

Bengtsell, Thoursie & Åstrand Freidlitz (2021, s. 142f) föreslår att den etiska stressen kan minskas genom att ställa kontrollfrågor till de egna tankarna för att undersöka om de är rimliga eller om det går att se situationer från andra perspektiv. De menar att detta kan skapa en distans till automatiska tankar som individen ofta tror speglar verkligheten när de egentligen kan vara helt orimliga. Vidare menar författarna att den etiska stressen kan minskas genom att exponera sig för de olika typer av responser som kan uppstå vid etisk stress. Exempel på sådana responser är mental flykt, oro, uppskjutande och ältande. För att minimera risken att utsätta sig för etisk stress, föreslår författarna att individen aktivt ska bestämma sig för att agera annorlunda när de automatiska responserna sätter igång (ibid, s. 145). Det finns dock situationer då handlingsutrymmet är så pass begränsat att det är omöjligt att agera på det sätt som känns rätt. Det kan då vara lätt att drabbas av negativa tankar och frustration. Vid dessa tillfällen menar författarna att acceptans kan vara ett sätt att minska obehaget. Författarna tar även upp begreppet acceptans, vilket inom KBT-terapi innebär att personen slutar kämpa emot det svåra. Detta ger rum för nya tankar och insikter, vilket möjliggör att nya lösningar kan träda fram. Acceptans av situationen kan bidra till ny beslutsamhet istället för att vara uppgiven (ibid, s. 147f). Enligt författarna kan acceptans förstås som ett sätt att sluta ältä och fastna i beteenden som kan skapa etisk stress. Istället blir acceptans ett aktivt val som hjälper oss att acceptera det begränsade handlingsutrymmet och bidrar till att se andra möjliga lösningar. Acceptans ska dock inte förväxlas med att avsäga sig från sitt moraliska ansvar och ge upp (se: Moralisk likgiltighet), utan att aktivt rikta sin uppmärksamhet mot det som går att påverka i situationen.

Arbetsklimat

För att socialarbetare ska känna att de har kontroll över sin arbetssituation och att deras professionella bedömningar får stöd från organisationen bör det finnas ett positivt moraliskt klimat (Oliver 2013, s. 211ff). Ett positivt moraliskt klimat främjar dagliga diskussioner om arbetets utmaningar och möjliga lösningar på problem samt stärks genom att erbjuda de anställda en trygg plats att även kunna diskutera hur arbetet och det moraliska engagemanget påverkar dem. Ett kollektivt etiskt ramverk som stämmer överens med egna värderingar kan utvecklas när de anställda erbjuder varandra stöd samt delar med sig av sitt perspektiv. Däremot finns det en risk att arbetsplatser som utövar socialt arbete med ett öppet klimat också har en ökad sårbarhet i förhållande till moralisk stress. Detta gäller särskilt nyexaminerade som kan få en känsla av att vara ensam med den moraliska bördan och därför mer sannolikt kan bli mer moraliskt känsliga (ibid).

Som ny på jobbet och i yrkesrollen kan det vara svårt att veta hur arbetet går till på arbetsplatsen och vilka beslut som får tas. Fenton (2016, s. 206f) nämner en teknik som använts av oerfarna socialarbetare för att skydda sig mot ångest. De oerfarna socialarbetarna beskrev ett ärende och gjorde därefter en paus för att låta enhetschefen fylla i med lämplig lösning. Mer erfarna socialarbetare använde istället eget omdöme i beslutsfattande som ett sätt att minska ångest i samband med beslutsfattande. Socialt arbete präglas till viss del av moralisk stress och osäkerhet (Ponnert, 2013, s. 47f). Ett positivt moraliskt arbetsklimat tillåter de anställda vissa former av osäkerhet samt erbjuder de mindre erfarna stöttning så att även de kan utveckla sin kompetens för att på sikt bli mer erfarna och kunna hantera osäkerheten. Enligt Dalphon (2019, s. 86) är det ett etiskt ansvar för de anställda att se till att klienterna får bästa möjliga service, vilket även innebär ett ansvar för att kollegor uppnår denna standard.

Utanför arbetstid

Dalphon (2019, s. 88f) skriver att stress kopplat till arbetet kan hanteras genom att socialarbetaren medvetet kopplar bort sin yrkesroll utanför arbetstid. Detta baserar Dalphon på Goffmans teori om jaget och maskerna. Goffman anser att människor i sin vardag spelar många olika roller, exempelvis som ”dotter” eller ”läkare.” Dalphon (2019, s. 88f) menar att socialarbetaren bibehåller den egna identiteten

utanför arbetet genom att anta andra roller. Detta skapar enligt Dalphon även bättre förutsättningar för att leva ett hälsosamt liv och fungera i det dagliga arbetet. Exempel på andra roller kan vara föräldrarollen eller att gå in i en partnerroll, vilket tillåter socialarbetaren att fokusera på något som skapar mening i livet utanför arbetet. Vid arbetsdagens slut bör socialarbetaren därför avsätta tid för att byta och anta en annan roll, vilket tillåter denna att fokusera på andra delar i livet som känns meningsfulla. God psykisk hälsa uppnås även genom stöd från familj och vänner som kan lyssna, stötta och bidra till nya synvinklar. Därför ligger det i socialarbetarens intresse att upprätthålla dessa relationer.

Socialarbetaren bör enligt Dalphon (2019, s. 88f) se över tiden som spenderas på att arbeta och vara noga med att denna tid inte får spilla över på privatlivet. När socialarbetaren tydligt avgränsar sin tid på jobbet och avsätter tid för återhämtning och privatlivet stärks självkänslan. Dalphons resonemang kan även förstås som strategier för att motverka moralisk stress. Socialarbetaren bör därför vara noga med att skilja på yrkesrollen och privatlivet, för att inte utsätta sig själv för moralisk stress. Därmed är det viktigt att socialarbetaren kan säga nej till sin arbetsgivare och inte regelbundet godta övertid eller att behöva ta med sig arbetet hem.

Sammanfattning

Moralisk stress förekommer i situationer där den enskilda socialarbetaren behöver fatta beslut baserat på etiska värderingar som rör andra personers välmående. Dessa värderingar kan vara personliga eller professionsvärderingar. Inte alla komplexa eller obekväma situationer som socialarbetare utsätts för i sitt arbetsliv ger moraliska skador. Snarare kan det sägas att ett etiskt dilemma kan, men måste inte, ge en moralisk skada. En eller flera moraliska skador kan, men måste inte, utvecklas till moralisk stress. Det finns möjligheter att förebygga utvecklingen av moralisk stress och att hantera dess uppkomst där den finns.

Som tidigare noterats i texten finns inte mycket forskning om moralisk stress inom svensk socialtjänst. Uppsatsförfattarnas förhoppning är att denna studie kan bidra till att öka kunskapsläget om moralisk stress i svensk kontext.

Metod

En kvalitativ metod har valts då studiens mål har varit att förstå socialarbetarens erfarenheter och hantering av moralisk stress. Erfarenheter kan antas vara baserade på händelser i socialarbetarens arbetsliv, vilka kräver kontextuell förståelse (Bryman, 2018, s. 487ff). För att uppnå målet anser vi därför att socialarbetaren behöver få berätta om sin verklighet och sina egna tankar, vilka därefter kan tolkas och förstås genom teori. Valet av teori kom därför tidigt i arbetet, i samband med transkriberingsprocessen. Kombinationen av teorier diskuteras under avsnittet Teori, se: Teorikombination.

Arbetsfördelning

Arbetet under uppsatsskrivandet har i största mån fördelats jämnt. Båda uppsatsförfattarna har deltagit vid samtliga intervjuer, som intervjuare eller observatör. Vardera uppsatsförfattare har genomfört och transkriberat tre intervjuer.

Matilde har primärt skrivit avsnitten om hantering av moralisk stress samt om teorin om accounts.

Sanna har primärt skrivit avsnitten om moralisk stress som begrepp och teori, metodavsnitt och teorin om osäkerhet.

Analysavsnittet samt slutdiskussionen har skrivits av båda uppsatsförfattarna. Referenser har hanterats av båda uppsatsförfattarna.

Urval

Studiens urval har gjorts genom ett målinriktat urval (Bryman, 2018, s. 443f, s. 489). Målinriktningen var socialarbetare som arbetar med bedömning av ekonomiskt bistånd och försörjningsstöd vid kommuner i Skåne med en population mellan 15 000 och 50 000 invånare (SCB, 2023). Populationsstorleken motsvarar kommuner i hela Skåne. Större kommuner valdes bort då dessa kan ha flertalet avdelningar och kontor inom samma stad, med större skillnader i socioekonomisk status hos avdelningens klienter. Kommuner under 15 000 invånare valdes bort för att dessa antogs ha andra ekonomiska förutsättningar än medelstora kommuner. Eftersom vi därutöver valde att hålla intervjuerna på plats

har urvalet begränsats till kommuner i Skåne inom ett område med lokaltågförbindelser från Lunds universitet där vi har vårt säte. Valet att hålla intervjuerna på plats grundades på uppsatsförfattarnas önskan att observera kroppsspråk och ställa uppföljningsfrågor på ett organiskt sätt. Alternativet hade varit att ha digitala intervjuer, vilket dock valdes bort till förmån för fysiska möten som ansågs vara mer informationsgivande.

Deltagarnas kön, ålder, utbildning och arbetslivserfarenhet ansågs inte vara relevanta för studiens syfte. I kontakt med kommunerna framkom att olika kommuner är olika strukturerade, vad gäller arbetsuppgifter och klientel. Eftersom studien syftar till att undersöka socialarbetares erfarenheter av etiska konflikter så ansågs det inte vara relevant om de arbetade med generellt ekonomiskt bistånd eller mot ett specifikt klientel (exempelvis personer med skadligt bruk eller nyanlända).

Studiens tidsomfång gjorde att antalet intervjuer begränsades till minimum sex och maximum tio deltagare, för att ge utrymme för en intervjutid på sextio minuter. I planeringen fanns möjlighet att utöka antalet intervjuer, om materialet efter sex intervjuer skulle visa sig vara otillräckligt. Det fanns då möjlighet att utöka antalet kommuner på längre avstånd från Lund. Detta visade sig inte behövas, då antalet deltagare i närområdet uppfyllde kraven gällande tidsomfång och innehåll.

Genomförande

I varje kommun kontaktades enhetschef för ekonomiskt bistånd via e-post (Bilaga 1). I e-postet presenterades projektets namn och ämne, önskan om deltagande och hur intresserade kunde kontakta uppsatsskrivarna. Intresserade socialarbetare kunde därefter ta kontakt direkt med uppsatsskrivarna för att boka en tid för intervju. Informationsbrevet (Bilaga 2) bifogades vid kontakt med enhetschef, vid tidsbokning och fanns tillgängligt under intervjutillfället. Deltagarna kunde därefter kontakta uppsatsförfattarna direkt eller genom enhetschef. Tre av de utvalda kommunerna nekade deltagande, och av de resterande svarade sex socialarbetare från fyra orter. Samtliga deltagare tog kontakt direkt med uppsatsförfattarna. Sex intervjuer genomfördes därefter på plats hos vardera kommuns socialtjänstkontor. Vid intervjutillfället tillfrågades deltagarna om de läst informationsbrevet, vilken presenterar studien och informerar om deltagarens

rätt att när som helst under eller efter sitt deltagande avbryta sin medverkan. Därefter har deltagaren undertecknat en samtyckesblankett (Bilaga 3), vilken specificerar vilken persondata som insamlas, att intervjun spelas in med diktafon och hur inspelning samt transkribering hanteras, samt att samtyckesblankett, inspelningar och transkriberingar förstörs vid studiens slut.

Intervjuer och transkribering

Semistrukturerade intervjuer valdes för att socialarbetarna i största mån skulle få dela med sig av sina tankar. Alvehus (2019, s. 57) beskriver semistrukturerade intervjuer som förbestämda, öppna frågor under olika teman, där deltagaren får möjlighet att styra innehållet i samtalet och intervjun. Till intervjuerna gjordes en intervjuguide med tematiserade frågor samt förslag på följdfrågor (Bryman 2018, s. 419, se Bilaga 4). Intervjuguiden testades före intervjun med två testintervjuer, varav en socionom och en utomstående. Därefter redigerades den till sin slutliga form genom att frågor omformulerades. Intervjuaren deltog även aktivt i intervjun genom att ställa följdfrågor relaterade till deltagarens svar.

Intervjuerna fördelades mellan uppsatsförfattarna genom turordning, där en författare intervjuade och den andra observerade. Turordning valdes för att fördela arbetet jämnt mellan uppsatsförfattarna. Vid slutet av varje intervju deltog observatören med följdfrågor och förtydliganden. Vid nästa intervju skiftade författarna roller.

Inspelningen från intervjuerna transkriberades av den författare som varit observatör under intervjun. Ljudfiler och transkriberingar förvarades på krypterade USB-stickor och transkribering skedde med datorer utan internetuppkoppling. Transkriberingarna anonymiserades genom att varje intervju gavs en bokstav i bokstavsordning. Dessutom redigerades alla namn och orter bort ur transkriberingarna. Pronomen i klientberättelser ändrades till hen för att i största mån undvika identifiering av klienten. För att underlätta läsning och analys har deltagarna därefter givits fiktiva namn baserade på sin tilldelade bokstav.

Deltagare

Nedan presenteras deltagarna med sina fiktiva namn, samt ålder, uppgivet kön, och arbetslivserfarenhet. Samtliga deltagare har en socionomexamen.

Anna är 41 år, kvinna, och har arbetat med ekonomiskt bistånd i 5 år.

Bella är 32 år, kvinna, och har arbetat med ekonomiskt bistånd i 7 år.

Cilla är 31 år, kvinna, och har arbetat med ekonomiskt bistånd i 3 år.

Daniella är 24 år, kvinna, och har arbetat med ekonomiskt bistånd i 1 år.

Erik är 60 år, man, och har arbetat med ekonomiskt bistånd i 20 år.

Felicia är 41 år, kvinna, och har arbetat med ekonomiskt bistånd i 5 år.

Analysmetod

Transkribering, anser Alvehus (2019, s. 89f), är en viktig del av kvalitativa studier och ett första steg i analysprocessen. De transkriberade texterna analyserades under tre temasökningar, både digitalt och på papper. Genomgående i analysarbetet har varit den förutfattade meningen att det under intervjuerna framkommit likheter vilka kunnat sorteras in i teman. Dessa antogs kunna förekomma genom exempelvis språk och begrepp, repetitioner, eller jämförelser mellan deltagarnas berättelser (Bryman, 2018, s. 704). Tematisk analys innebär enligt Rennstam & Wästerfors (2015, s. 59f) att berättelsen analyseras utifrån dess innehåll, det vill säga det som sägs eller beskrivs av deltagarna. Författarna tar dock upp att analysmetoden inte tar hänsyn till *hur* saker beskrivs och att det finns en risk att gå miste om subtila aspekter. Denna analys fokuserar på deltagarnas resonemang och vad deltagarna berättar utifrån teorin om accounts (se: Teori). I detta sammanhang har vi bortsett från diskussioner om hur deltagarna uttrycker sig, för att fokusera på vad de säger. I framtida studier finns möjlighet att undersöka deltagarnas ordval och beskrivningar. För att uppfylla studiens syfte ansågs en tematisk analysmetod vara bäst lämpad för att undersöka deltagarnas resonemang.

Den första bearbetningen skedde under transkriberingen och den andra vid genomsökning av samtliga material. De två första bearbetningarna skedde digitalt och separat, varpå uppsatsförfattarna träffades för en tredje analys på papper. Vid de första två analyserna användes öppen kodning (Thornberg & Forslund Frykedal, 2019, s. 49f). Vid den sista bearbetningen användes de kodord som framkommit i tidigare genomsökning. Vid den tredje genomgången diskuterades de teman och kategorier som uppsatsförfattarna upptäckt. Den slutliga analysen av utskrivet material gjordes genom understrykningar i färgkodning, varpå citat

klipptes från utskriften och samlades i tematiska grupperingar. Därefter analyserades vad deltagarna inte tagit upp, jämfört med tidigare forskning i ämnet.

Koderna som framträdde var *Socialt arbete inom ekonomiskt bistånd*, *Erfarenheter i praktiken*, *Acceptans* samt *Överklagan som strategi*.

Etiska överväganden

I arbetet har uppsatsförfattarna tagit hänsyn till individskydd, samtyckeskrav, konfidentialitetskrav, informationskrav och användningskrav i enlighet med riktlinjer från Vetenskapsrådets forskningsetiska principer (Vetenskapsrådet, 2002, Vetenskapsrådet, 2017). Nedan presenteras dessa överväganden mer detaljerat.

En diskussion om moralisk stress kan vara ett känsligt ämne. För att försöka lindra eventuellt obehag hos deltagarna har flera aspekter beaktats (Eldén 2020, s. 30f). Eftersom deltagarnas enhetschefer har använts som första kontakt har kontaktinformation till uppsatsförfattarna lämnats i både kontaktsökande e-post och informationsbrev. Det har därmed varit möjligt för deltagarna att ställa upp utan att meddela sin arbetsgivare om detta. Vidare har det i informationsbrev, samtyckesblankett och under intervjutillfället framgått att deltagaren har rätt att inte svara på frågor och att avbryta intervjun när som helst. Deltagarna har vidare fått information om hur intervjumaterialet förvaras, samt att det förstörs vid studiens avslut för att undvika dess användning i andra studier utan deltagarens tillåtelse. Uppsatsförfattarna är medvetna om att detta strider mot Vetenskapsrådets krav (2017, s. 37), men uppfattar att långtidsförvaring av inspelningar och intervjumaterial inte kan garanteras vid en kandidatuppsats. Av detta skäl har förstöring valts som ett mer etiskt alternativ. Deltagaren har efter intervjutillfället kunnat avbryta sin medverkan genom att kontakta uppsatsförfattarna. Uppsatsförfattarna har varit beredda på att avsluta en intervju om deltagaren visat upprördhet eller gett uppgifter som orsakat oro för deltagarens fysiska eller psykiska hälsa.

För att skydda deltagarnas identiteter har dessa anonymiserats. Vilka av de kommuner som kontaktats som har svarat framgår inte i texten. Samtliga deltagare har fått fiktiva namn enligt bokstavsordning, där de benämnts som A, B, C, och så vidare. Orter och namn har censurerats både i uppsatsen och i transkriberingarna. När en deltagare har berättat om en klients situation har informationen ytterligare anonymiserats genom att samtliga pronomen ändrats till hen. I största mån har

berättelser om klientsituationer undvikits i citeringar, med hänsyn till att klientens utsatta position och att denna inte givit tillstånd om deltagande. Där citat om klientsituationer använts har vikten av dessa övervägts noga.

Förvaring av insamlat material har behandlats i enlighet med Vetenskapsrådet (2017, s. 41), genom överföring till krypterade USB-stickor och transkribering på dator utan internetuppkoppling. Ljudfilerna har raderats efter transkribering. Allt transkriberat material har anonymiserats och dokumenten har sedan förvarats på krypterade USB-stickor. Detta minskar kraftigt sannolikheten att insamlat material har kunnat hamna i orätta händer eller på annat sätt vara deltagaren till last.

Forskningsmässig kvalitet

Uppsatsförfattarna använder i studien en kvalitativ metod med fokus på intervjuer som undersöker deltagarnas erfarenheter med fokus på deras resonemang. Därför har trovärdighet, pålitlighet och möjlighet att konfirmera tolkats genom ett kvalitativt synsätt (Alvehus, 2019, s. 125-134, Bryman, 2018, s. 465-477). I uppsatsen har författarna använt hantverksskicklighet enligt Kvale & Brinkman (2021, s. 297ff), som beskrivs i en trestegsmodell av Alvehus (2019, s. 127f) för att utvärdera validitet i kvalitativa studier. Som första steg har författarna strävat efter transparens kring uppsatsens uppbyggnad, resonemang, analysprocess och slutsatser. Studiens kommunikativa validitet påverkas av uppsatsförfattarnas förkunskaper vad gäller intervjuteknik. I slutsatserna har detta tagits hänsyn till genom försiktighet kring resultatet och dess konsekvenser för socialt arbete som yrkes- och forskningsområde. Slutligen gällande pragmatisk validitet har författarna en förhoppning om att genom kunskaper från studien få förståelse för den moraliska stress socialarbetaren kan uppleva på sin arbetsplats. Författarna önskar även att motivera andra forskare till att bedriva forskning inom ämnet. Dessa framtida studier kan bekräfta eller dementera studiens resultat.

Författarnas förkunskaper

I augusti 2023 publicerades i Sydsvenskan en artikel om moralisk stress hos en socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd (Mårtensson, 2023a). Sydsvenskan publicerade dagen efter en kompletterande artikel med vidare detaljer om moralisk stress (Mårtensson, 2023b). Dessa utgjorde uppsatsförfattarnas

förförståelse för området. De knappa förkunskaperna påverkar studiens trovärdighet, då djupare förförståelse hade tillåtit författarna att utveckla studiens resonemang och omfång.

Teori

För att fördjupa förståelsen för deltagarnas erfarenheter av etiska dilemman och moralisk stress har uppsatsförfattarna valt att använda teorierna *osäkerhet* (Ponnert, 2017) samt *accounts* (Scott & Lyman, 1968). Teorierna är relevanta för studien då de kan användas för att tydliggöra deltagarnas resonemang. Accounts handlar om det man behöver förklara och ursäkta. Teorin om osäkerhet skapar förståelse för den roll som osäkerhet har inom socialt arbete. Osäkerhet kan kopplas till flera olika aspekter inom yrket. Socialarbetaren kan exempelvis känna en osäkerhet kopplat till rätt insats och vilka konsekvenser det kan innebära för klienten.

Nedan förklaras teorierna mer ingående.

Socialt arbete och osäkerhet

Socialarbetare kan sällan med säkerhet säga att ett specifikt beslut eller handlande kommer att leda till specifikt resultat för klienten (Mänttari-van der Kuip, 2020, s. 744). Osäkerhet betraktas som en ofrånkomlig del i socialt arbete då människors liv och omvärlden är föränderlig vilket skapar en inbyggd osäkerhet i människobehandlande organisationer. Detta, anser Ponnert (2013, s. 47), gör att socialarbetare måste lära sig att hantera osäkerhet. Kännedom om egna värderingar och empatisk förmåga samt dess påverkan för att kunna förstå andras perspektiv är även av vikt. I sin tur kräver detta en moralisk känslighet och att socialarbetaren uppfattar sitt eget moraliska ansvar i det dagliga arbetet samt kan hantera osäkerhet kopplat till yrkesrollen och arbetet för att istället se dessa som en källa till moralisk inspiration (Oliver 2013, s. 210).

Inom socialtjänsten inkluderar socialt arbete i stort en moralisk bedömningsprocess, vilket diskuterats ovan. Denna bedömningsprocess innebär ett mått av osäkerhet i att socialarbetaren behöver ha en öppenhet inför föränderliga omständigheter. Samtidigt kan socialarbetaren i vissa fall behöva fatta beslut trots avsaknad av information, exempelvis för att skydda ett barn även om konsekvenserna är outredda och osäkra (Ponnert, 2013, s. 47f). Denna del av arbetet kan likställas med osäkerhet men kan i samband med professionella bedömningar även kallas sensitivitet. Att ”vila i osäkerheten” och ”ha is i magen” är uttryck som enligt Ponnert förekommer i socialt arbete. Dessa syftar till att

avvakta med bedömning eller insats tills mer information tillkommer i ärendet. Professionalitet i denna form av osäkerhet består, enligt Ponnert (2013, s. 47) av att erkänna känslan av osäkerhet.

Etiska dilemman kan uppstå vid en konflikt om etiska värderingar, till exempel om en klient är utsatt för övergrepp och befinner sig i en riskfylld tillvaro men väljer att inte samarbeta med myndigheter i ett försök att skydda sig själv. För socialarbetaren innebär dessa etiska dilemman en konflikt mellan olika etiska principer, exempelvis självbestämmandeprincipen och skademinimeringsprincipen (Lev, 2023, s. 3f). I denna osäkerhet kring etiska dilemman kan socialarbetaren utsättas för moralisk skada, där hen i yrkesrollen behöver fatta ett beslut där hen bedömer att en handling är rätt (ex. att omhänderta ett barn), men upplever att hen inte kan utföra detta på grund av behovet att fatta beslut inom viss tidsrymd (Mänttari-van der Kuip, 2020, s. 746). Socialarbetaren kan försöka lindra denna osäkerhet genom att använda sig av olika tekniker för undvikande självständigt beslutsfattande. En sådan teknik, beskriven av Fenton (2016, s. 207) har diskuterats tidigare i texten.

Osäkerhet är motsatsord till trygghet, vilket i sammanhanget kan jämföras med att vara säker på att en viss handling är den "rätta" (Ponnert, 2013, 45ff). Begreppen vetande/kunskap samt ovetande/okunskap hör ihop med begreppen trygghet och osäkerhet. Inom socialt arbete som evidensbaserad praktik finns stort fokus på att osäkerhet och okunskap bör undvikas så långt som möjligt. Dock finns det professionella som uttrycker en annan åsikt i frågan och menar att ovetande kan delas in i positivt eller negativt ovetande. Positivt ovetande innebär att osäkerheten erkänns och bidrar till ett öppnare förhållningssätt som möjliggör att den professionella kan se nya sätt att agera. Negativt ovetande i sin tur innebär att människor tror sig agera utifrån vetenskaplig grund och kunskap, och därför inte vill erkänna sin osäkerhet kopplad till situationen i stället för att erkänna osäkerheten i brist på bättre vetande (ibid). Ponnert menar att okunskap kan användas som ett sätt att vara mottaglig inför oförutsägbarhet och skapar förutsättningar som exempelvis reflektion. Den professionella kan med ett medvetet förhållningssätt kopplat till kunskap aktivt reflektera kring denna men samtidigt åsidosätta kunskapen för att kunna ha ett öppet sinne inför oförutsägbara situationer. Exempelvis är en ny kontakt mellan klient och socialarbetare en

situation som innebär stor osäkerhet, då de vet väldigt lite om varandra och vad relationen kommer leda till (ibid).

Accounts

Begreppet accounts myntades av Scott & Lyman (1968, s. 46ff) och är en beskrivande teori. Accounts beskrivs som en förklaring eller ursäkt vid exempelvis en impulsiv handling eller till ett visst beteende och kan syfta till en egen handling eller andras handlingar. Accounts kan därmed även användas som en kommentar av en social aktör, exempelvis en organisation eller individ. Olika typer av accounts är enligt författarna ursäkter (*excuses*) och rättfärdiganden (*justifications*) som båda kan användas antingen enskilt eller tillsammans när en aktör gjort något tvivelaktigt, dåligt eller betett sig på ett icke önskvärt sätt. Hädanefter kommer vi använda svenska och använder oss därför av ursäkter samt rättfärdiganden. Enligt Runquist (2012, s. 89) saknas en svensk översättning som lämpar sig för begreppets mångtydiga innebörd. I denna uppsats används därför det engelska begreppet account.

Ursäkter används som ett socialt accepterat sätt att lindra och ibland förminska ens ansvar vid ett ifrågasatt beteende orsakat av någon form av olycka. Rättfärdiganden är en typ av account där aktören står bakom beteendet och tar sitt ansvar men förnekar den negativa aspekten av handlingen. Exempelvis kan en soldat i krig rättfärdiga den omoraliska handlingen som det innebär att döda en annan människa genom resonemanget att fienden förtjänar sitt öde. Därmed använder hen en rättfärdigande förklaring. Individerna kan även hävda att förvrängning av fakta från andra aktörer, som med eller utan uppsåt bidrar till att desinformation ligger till grund för en viss handling. Detta används som ursäkt och förskjuter individens egna ansvar då hen anser att den fria viljan påverkats av andra eller yttre omständigheter (ibid). Slutligen kan accounts i intervjuer förstås som ett sätt för deltagaren att skapa mening, beskriva, rättfärdiga samt få ordning på olika händelser, handlingar och nå fram till betydelser som hen anser rimliga (Baker, 2001, s.782).

Även Orbuch (1997, s.456) skriver om accounts och menar att de tidigare texterna inom ämnet fick uppmärksamhet på grund av individers behov av att få uppskattning och uppnå personlig status i sociala interaktioner. Orbuch (ibid) anger att teorin inspirerades av Goffmans teori om hur människor presenterar sig

för andra i syfte att skydda sig själv, samt av Garfinkels analys om vad som krävs för att uppnå status. Teorin utvecklades även parallellt med andra teorier om symbolisk interaktion. Nutida texter om teorin fokuserar dock mer på effekterna som accounts får för en aktör och berättelserna kopplas mer till socialpsykologi än tidigare.

Orbuch uppger att accounts kan användas på två olika sätt. För det första kan orsaker och förklaringar tillämpas vid sociala incidenter eller som ett sätt att koppla samman olika sociala händelser (Orbuch, s. 457f). Det används inte endast som ett sätt att skydda jaget utan ger människor en känsla av kontroll i förhållande till sin omgivning samt skapar en bättre förståelse för den. För det andra kan accounts bidra till att människor klarar av att hantera stressfulla situationer, och inger hopp och styrka inför framtiden samtidigt som det kan skapa ordning i sociala upplevelser. Accounts kan i efterhand skapa förståelse för en problematisk social händelse, exempelvis en separation och bidra till att få ett avslut. Författaren påpekar även skillnader från den ursprungliga teorin i senare texter betonar värdet av att kommunicera accounts till andra som ett sätt att hantera livsavgörande händelser (ibid, s. 459f).

Account som trovärdig förklaring

Enligt Scott och Lyman (1968) är rättfärdiganden ett socialt gångbart sätt att förmildra konsekvenser av ens handlingar och neutralisera sådant som kan ifrågasättas av andra. Det som skiljer rättfärdiganden från orsaker är att rättfärdiganden har ett positivt värde som berättigar handlingen utifrån en viss omständighet som tillåter eller till och med kräver en viss handling (Scott & Lyman, 1968, s. 51). Orsaker är även socialt gångbart för att neutralisera det som kan ifrågasättas, dock används det även i syfte att förskjuta det egna ansvaret. Orsaken kan godtas beroende på antalet gånger en viss olycka inträffar och om aktören i fråga kan förväntas råka ut för det hen hävdar har hänt. Aktören kan hänvisa till omständigheter som omöjliga kan utredas, exempelvis som att komma för sent på grund av en försenad buss, vilket därmed kan väcka misstro. I de flesta fall kommer ändå orsaken att godtas om inte aktören råkar ut för liknande situationer för ofta (ibid, s. 47). En account anses inte vara trovärdig om bakgrundsförväntningarna från de som ifrågasätter aktören inte stämmer överens

med vad som anses vara ett normaliserat beteende (ibid, s. 54f). Därför är det sociala sammanhanget en förutsättning för att en account ska anses trovärdig.

Teorikombination

Kombinationen av teorier har valts för att ge analysen både djup och bredd. En kombination av teorier ger uppsatsförfattarna större utrymme att röra sig inom arbetet för att söka svar på studiens problemformulering. Teorin om osäkerhet beskriver osäkerheten i rollen som socialarbetare och teorin om accounts redogör för hur människor skapar förståelse av olika situationer genom att använda sig av olika förklaringar. Därför kan accounts vara ett verktyg för att hantera osäkerheten som ingår i socialt arbete.

Analys

I detta avsnitt presenteras studiens resultat och dess tolkning genom teori och tidigare forskning. I första avsnittet presenteras deltagarnas syn på sin yrkesroll, därefter följer ett huvudavsnitt om erfarenheter av moralisk stress och slutligen diskuteras hanteringsstrategier.

Arbetet inom ekonomiskt bistånd

Deltagarna beskriver arbete inom ekonomiskt bistånd som en ingång på arbetsmarknaden för socionomer. De har inte aktivt sökt sig till ekonomiskt bistånd, men av varierande anledningar sökt och fått tjänsterna. Daniella, som är nyexaminerad socionom, säger:

Det var inget, ”ekonomiskt bistånd är det jag vill”, utan jag vet att det är här man börjar och sen klättrar man upp. (Daniella)

Samtliga deltagare är utbildade socionomer, men arbetssätt och arbetsuppgifter varierar i de olika kommunerna. Ekonomiskt bistånd är enligt deltagarna olika uppbyggt i olika kommuner. Fyra av deltagarna arbetar i kommuner där tjänsten socialsekreterare inkluderar mottagningsamtal, bedömning av rätt till bistånd, planering för återgång till självförsörjning, bedömning av behov av andra insatser, samt beräkning och utbetalning av ekonomiskt bistånd. Två av deltagarna arbetar med missbrukare, och en deltagare har förutom ovanstående uppgifter även hand om nyanlända flyktingar och invandrare. I en kommun är arbetsuppgifterna uppdelade mellan socialsekreterare och ekonomisekreterare. Socialsekreterare i denna kommun arbetar i olika avdelningar, där arbetsuppgifterna varierar mellan exempelvis mottag av nya klienter, fast kontakt och handläggning av försörjningsstöd. Ekonomisekreterare i denna kommun har hand om beräkningar och utbetalningar, men inte planering eller bedömning av rätt till insatser.

De deltagare som har arbetat längre inom ekonomiskt bistånd delar uppfattningen om att det inte var meningen att de skulle arbeta med ekonomiskt bistånd, men att arbetet har varit mer omväxlande och roligt än de tänkt sig. “Jag trodde det var mycket plus och minus”, säger Bella, “men det var inte alls så.” Fem av deltagarna beskriver att en mindre del av arbetet är själva utbetalningarna

av försörjningsstöd, och att det finns en intensiv arbetsperiod i slutet av månaden, men att det sedan är mycket lugnare. Under dessa lugnare perioder sker mycket av det sociala arbetet. Arbetsuppgifterna under dessa perioder handlar bland annat om möten med klienterna, som exempelvis mottag av nya klienter, uppföljning med nuvarande klienter, eller samordning med vården och andra delar av socialtjänsten.

Alltså, man säger att försörjningsstödet ska vara en kortsiktig lösning på ett problem, som ska vara ganska så övergående. Det är ju inte så det ser ut, utan någon som har försörjningsstöd har ofta försörjningsstöd under långa perioder - upp till flera år. (Bella)

De uppger att det därför är viktigt med relationsskapande i arbetet. I denna relation, berättar deltagarna, behöver socialarbetaren hålla sig professionell, men även ha flexibilitet för att skapa mer tillit från klienten. Samtliga deltagare berättar att relationen till klienten gör det enklare att motivera sina beslut inför klienten, och att en god relation minskar risken för hot från klienter. De uttrycker att det finns ett mått av skicklighet i att skapa en god professionell relation, och att detta är något som socialarbetaren lär sig på arbetsplatsen.

I motiveringen gentemot klienten kan det sägas att socialarbetaren använder sig av ett account. Orbuch (1997, s. 458ff) framhåller att teorin om accounts tidigare fokuserade på att individen med hjälp av accounts kunde uppehålla social status och respekt. I senare texter framgår en tydligare inriktning mot socialpsykologi samt att accounts bidrar till självinsikt genom att övertyga aktören. Författaren (ibid, s. 460) menar att aktörens skapande av ett account påvisar att hen är medveten om hur hen idealiskt borde agera. I en moralisk värld, menar författaren, har människor ett behov av att känna ansvar inför sina handlingar och sitt beteende. Därför behöver de redogöra för sina erfarenheter på ett sätt som anses legitimt i förhållande till det sociala sammanhanget. Socialarbetaren kan därför upprätthålla två accounts: ett rättfärdigande av handling gentemot klienten och ett gentemot sig själv. Bella framhåller i sitt citat att hon har klienter som behöver försörjningsstöd under långa perioder. I intervjuerna framgår även att en relation mellan socialarbetare och klient skapar tillit och underlättar arbetet.

Osäkerhet och trygghet

I intervjuerna framkommer en bild av hur osäkerhet hanteras inom arbetet, främst hos de deltagare som inte arbetat inom ekonomiskt bistånd under en längre period. Deltagarna beskriver hur viktigt det är med handledningstillfällen, ärendedragning, att kunna gå in till kollegorna och ställa frågor, samt stöd från förste socialsekreterare och enhetschef. Deltagarna använder orden "rätt och fel" som tecken på när något är etiskt rätt eller fel, men även i juridisk bemärkelse. Det finns en genomgående syn på att etiskt korrekta beslut också är de som är lagmässiga. Den osäkerhet som deltagarna uttrycker kan därför kallas för osäkerhet i beslutsfattande.

Jag skäms inte. Jag brukar säga "Jag vet att jag är här och ställer hundra frågor om dagen, men om jag inte ställer den här frågan, så kommer det bli fel i mitt arbete och det kommer jag inte att acceptera." För när någon annan går in på mina ärenden, så kommer det inte se bra ut. [...] Och så vill man slippa avvikelser bara för att jag skämdes för att fråga eller kände att jag var för mycket. Nej, jag frågar och förstår jag inte så går jag till någon annan och frågar. Ibland så frågar vi tre stycken och behöver fråga en fjärde för att vi inte kan svaret, så det är helt okej. (Daniella)

Daniella beskriver hur socialarbetare hjälper varandra att fatta beslut, för att det ska vara rätt enligt policy. Fenton (2016, s. 206f) framhåller att nyanställda socialarbetare har en större benägenhet att söka trygghet i regelverk och processer. Enligt Ponnert (2013, s. 48ff) är en av riskerna med osäkerhet i relation till yrkesrollen att socialarbetaren, i sin iver att göra rätt enligt policy, kan missa att göra rätt saker. Enligt de deltagande socialarbetarna är handlingsutrymmet inom ekonomiskt bistånd stort, men bekvämligheten att använda sitt handlingsutrymme ökar i takt med arbetslivserfarenhet. Detta kan tolkas som att den som har arbetat längre har större trygghet i sin yrkesroll, vilket gör att de kan "ta ut svängarna" i sina beslutsmotiveringar. Deltagarna uppger att de å ena sidan behöver argumentera sin sak för förste socialsekreterare och enhetschef, men å andra sidan ska beslutet även vara godtagbart motiverat inför nämnd och förvaltningsrätt. Detta gäller framför allt vid beslut om undantag mot gällande riktlinje eller regel. Ett återkommande tema är överklagningar som rättfärdigande av beslut:

Alltså vi har 99% rätt [enligt förvaltningsrätten] med de avslag vi ger.
(Daniella)

Överklagningar är ett genomgående tema och behandlas vidare under rubriken Överklagan som strategi. Att osäkerhet minskar med arbetslivserfarenhet och trygghet i yrkesrollen berättar Bella om:

Jag känner inte att det är samma nu [som i början], utan... De jag träffar är ju nya människor, men egentligen är problemet de har något jag redan stött på. Jag har ju ändå jobbat i nästan i tio år med det här, det är väldigt sällan man hamnar i situationer som inte liknar något med andra. (Bella)

Bella verkar uppleva att det är lättare för henne att fatta beslut nu jämfört med i början av sin yrkesbana. Hon känner igen problemen som klienterna har. Beslut kan därmed fattas snabbare och hon känner sig trygg inom de bekanta ramarna som består av kommunens policy inom socialtjänsten. Bella kan rikta sin energi på att lära känna de nya klienterna när beslutsgången är bekant för henne. Den intervjuade hänvisar också till sin anställningstid vilket kan tolkas som att hon känner att hon kan sitt jobb inom socialtjänsten. Ponnert (2013, s. 51) förklarar att professionell "säkerhet" innebär att erkänna osäkerhet och uppnås genom internaliserad kompetens. Därför är det kompetens som socialarbetaren kan stödja sig mot, snarare än yttre faktorer som riktlinjer och policy. När yrkesutövaren besitter god kompetens kan hen erkänna osäkerheten vilket skapar förutsättningar till att göra självständiga bedömningar av varje enskilt fall. Vidare menar Ponnert (ibid, s. 46) att omsorgsarbete präglas av en princip om individualisering i bedömningar. Socialarbetaren kan använda tidigare erfarenheter av liknande ärenden som ett stöd i utredningsarbetet. Bedömningen ska dock alltid vara individuell utifrån individens specifika behov. Därmed ska Bella alltid göra en individuell bedömning vilket underlättas av hennes tidigare erfarenheter och kompetens.

På frågan "Hur resonerar du kring etik och att göra rätt?" svarar deltagarna att rättvisa är att alla klienter ska få samma bedömning oavsett socialsekreterare, och att bedömningarna ska baseras på lag och prejudikat. Samtidigt lyfter de individuella bedömningar som en viktig del av arbetet:

Det är svårt med att skapa riktlinjer på ekonomiskt bistånd för vi har ju mycket handlingsutrymme, och vi ska ju ha det. Det är det som är meningen. Gör man riktlinjer för tydliga, så blir det svårt att ha ett handlingsutrymme. Det är lite det som är ett dilemma också, att vi alla ska försöka göra likadant så det blir rättvist för klienterna, men samtidigt så tänker vi [socialarbetare] olika. Vi är ju olika och man har handlingsutrymmet för att ta det beslut som man vill ta, så länge man kan motivera det. Sen så får klienten alltid överklaga om de är missnöjda och så får förvaltningsrätten ta ett beslut. (Cilla)

Som Cilla demonstrerar finns det en risk för att arbete endast enligt riktlinjer blir "att göra rätt, men inte rätt sak" (Ponnert, 2013, s. 50). Samtidigt som eftersträvan av likabehandling inom arbetet har blivit allt viktigare genom åren, enligt deltagaren Erik, har också behovet av att motivera sina beslut ökat. I detta föreligger en paradox, vilken kan ses i citatet från Cilla. Å ena sidan ökar riktlinjerna möjlighet till likabehandling, å andra sidan minskar det socialarbetarens handlingsutrymme.

Erfarenheter

Vilka beslut socialarbetaren får ta skiljer sig åt i olika kommuner. I vissa kommuner är handlingsutrymmet större, medan i andra kommuner kan samma ärende behöva diskuteras med förstesekreterare. Deltagarna är dock överens om att en motivering till varför ett beslut fattas alltid ska finnas även om det inte räcker för att få en viss insats beviljad. Det kan även vara svårt för socialarbetaren att hantera att inte få bevilja en insats som hen anser borde beviljas utifrån klientens behov. Detta kan leda till moralisk skada för socialarbetaren. Anna besvarar nedan frågan vad hon tänker om etik och stress kring etiska beslut:

[Saker] jag vill bevilja men inte får. Det kan faktiskt vara lite svårt ibland. Det har funnits situationer både här och i [kommun] där jag vill gå in och bevilja något, men jag har faktiskt inte fått okej på det. Det kan vara svårt att faktiskt prata med klienten när man egentligen står på den personens sida och vill bevilja, men man får inte det. (...) Nu när jag jobbar med hemlösa, till exempelvis. Där känner jag också att här i [kommun] känns det ändå som att det är ganska högt i takt. När man har

delegation så får man igenom mycket. Till exempel har jag beviljat en sovsäck för niohundra kronor liksom, men jag vet att i [kommun] skulle jag nog inte fått igenom det. Det är skillnad tycker jag på vad man får bevilja och inte kan bevilja och så i olika kommuner. Jag upplever att här i de mindre kommunerna så får man igenom mer om man kan motivera anledningen. Medan i [kommun] så är det ju tuffare ekonomiskt där och då är det mer restriktivt. (Anna)

Detta illustrerar Mänttari-van der Kuips (2020, s. 744) definition av etisk stress, där Anna bedömer att beviljandet av en sovsäck är rätt handling, men uppfattar att hon i en annan kommun inte skulle kunna genomföra handlingen. Ponnert (2013, s. 51) framhåller att socialarbetare kan inta ett aktivt eller passivt förhållningssätt. Ett aktivt förhållningssätt kräver att socialarbetaren känner tillit till sin förmåga att påverka en situation och därmed känner sig manad att agera och fatta beslut. Medan ett passivt förhållningssätt uppstår när socialarbetaren känner en maktlöshet inför att kunna påverka situationen till det bättre. Detta kan leda till att socialarbetaren avvaktar tills den moraliska gränsen för vad som är godtagbart är nådd och då blir tvingad till att agera. Anna har i förhållande till det hon berättar ett aktivt förhållningssätt då hon försöker motivera en insats för att förstesekreteraren ska bevilja den. När förstesekreteraren inte håller med i Annas bedömning kan hon riskera att få ett passivt förhållningssätt vilket kan resultera i att hon känner en oförmåga till att kunna tillgodose klientens behov. Att avvakta till den moraliska gränsen är nådd kan även äventyra klientens situation. En kommun med mindre resurser kan därför leda till konflikter kopplade till etiska beslut. Vad socialarbetaren får bevilja kan i längden få betydelse för socialarbetarens förhållningssätt i arbetet.

Barnperspektiv

Inom socialt arbete i Sverige råder en samsyn kring att barnets bästa ska tas i beaktande och att barnperspektivet bör finnas med i beslutsfattande (Jönsson, 2023, s. 155). Socialarbetaren kan ändå behöva avslå en insats som barnet önskar, med hänvisning till bristande resurser. Detta menar en deltagare är något som kan vara svårt att acceptera. Anna berättar följande:

För mig har det ju mycket med barn att göra och barnperspektivet, jag hade faktiskt ett ärende där det var det var en familj som hade varit på försörjningsstöd i flera år och [barnet] var 4 år, och hens högsta dröm var att rida. Hen älskade hästar och hen ville gå på ridskola, och vi sa nej. För att det var för dyrt. Och det är inte så himla kul att ge ett sådant besked när det är ett barn. Jag hade jättegärna sagt ja, men det fick jag inte igenom utan det var för kostsamt. (...) Alltså när barn önskar sig så vill man ju kunna hjälpa till eftersom det är tufft att vara på försörjningsstöd som barn. Det vet vi ju om. Så det är en sak som jag faktiskt inte har glömt, jag tyckte det var jättejobbigt faktiskt. (Anna)

Det skulle kunna sägas att Annas berättelse demonstrerar ett konkret exempel på en situation där en moralisk skada kan uppstå (Lev (2023 s. 6ff, Epstein et al 2020, s. 154). Ett account kan användas för att skapa en känsla av kontroll i förhållande till sin omgivning och kan ge individen en bättre förståelse för agerandet i efterhand. I fallet med barnet som vill rida använder Anna sig av en ursäkt och medger därmed att handlingen är fel men förskjuter samtidigt ansvaret från sig själv genom att förklara anledningen bakom avslaget. Ridning är en dyr aktivitet och genom att berätta om de bristande resurserna i kommunen kan Anna bättre förstå sitt handlande i efterhand. Orbuch (1997, s. 459) skriver att en ursäkt kan hjälpa individen att hantera svåra situationer och bidrar därmed till att ge ett avslut. Anna berättar att hon har haft svårt att släppa situationen och att hon nu arbetar i en kommun där hon kan agera moraliskt bekvämt.

Att gå emot strömmen

Handlingsutrymme är något som ofta diskuteras i samband med socialt arbete och ingår även i frågorna som ställts till deltagarna. Handlingsutrymmet kan begränsas av exempelvis riktlinjer och direktiv från politiker, men som socialsekreterare har den anställda rätt att fatta vissa beslut självständigt (Jönsson, 2023, s. 103-130, 134-148, 163-190) . Nedan får vi ett exempel på när Erik gick emot direktiven uppifrån:

Vi har en väldigt svår person som har hotat väldigt många här. Hen hade fått en betalningsanmärkning från tingsrätten, alltså böter och det ska man inte bevilja. Men flera chefer och andra tidigare handläggare var

rädda för hen och då sa cheferna till mig att jag skulle betala det. Och det gjorde jag inte, jag tyckte det var fel. Varför ska hen få det för att hen har hotat människor? Så det kan vara både att man kanske beviljar men att man inte gör som chefen säger[...] det har ju varit beslut där jag blivit tillsagd, ”du ska göra så”, sen så har jag inte gjort det ändå. För jag tänker att jag har egen delegation. Sen har jag kanske fått en utskällning, men de flesta gånger så har det ju blivit bättre ändå. (Erik)

Enligt Scott & Lyman (1968, s. 51) kan aktören hänvisa till skyldigheter gentemot obrytbara lojaliteter som ett sätt att neutralisera en handling. Aktören använder därmed ett account som argument till varför handlingen är rätt i det specifika fallet. Erik är deltagaren med mest erfarenhet av att arbeta med ekonomiskt bistånd. Han menar att chefers direktiv bör följas men kan gå emot chefen om han anser att denna har fel i sin bedömning. Han använder sig av sin delegation och omständigheterna som ett sätt att rättfärdiga sin handling som en förklaring på varför han väljer att inte följa cheferna. Det är värt att notera att Erik i stort anser att socialarbetaren ska följa enhetschefens direktiv (se rubriken Chefer och ledarskap nedan), vilket gör hans användning av ett account för att rättfärdiga sitt avsteg särskilt intressant.

Även Bella har erfarenhet av att inte hålla med om chefernas bedömning och valde att gå emot direktiven genom att inte fatta ett beslut i ärendet. Nedan återger Bella omständigheterna i ärendet och vad som föranlett beslutet:

Det som fick bägaren att rinna över för mig var ett par där [den ena klienten] hade ett aktivt missbruk men inte [hens partner]. Som jag ser det ska vi ju bedöma [partners] rätt till försörjningsstöd oavsett, så länge hen gör vad hen ska. De här nya cheferna, som kom då när allting förändrades i den kommunen, de menade att hen väljer att leva med en person som har ett aktivt missbruk, och då kommer de inte vidare. Hen kommer inte kunna ordna upp sitt liv och då får hen ta konsekvenserna av det. En ganska hård bedömning baserat på [klienten med missbruket]. I viss mån är det klart att vi ser paret som en enhet, men vi säger ju också att missbruk är en sjukdom och att man behöver vård och behandling. Så någonstans hade man behövt stärka [partnern] och inte bara säga att antingen lämnar du din sambo eller så hjälper inte vi dig. Det har vi inte

rätt att kräva. Så det var ett exempel som fick det att rinna över för mig. Vi på försörjningsenheten blev ovänner med ganska många andra [enheter], för de förstod inte våra beslut. Det gjorde inte vi heller. Men vi var tvungna att ställa oss bakom dem fast vi egentligen inte ville. Och i det ärendet sa jag till slut att ”jag kommer inte att fatta något beslut här, utan vill ni göra detta så får ni göra det.” (Bella)

Bellas erfarenheter kan tolkas som att hon genom chefernas agerande och stränga synsätt fått moraliska skador. Hon har behövt fatta beslut som hon inte anser är rättvisa och som går emot hennes moraliska ståndpunkt. Flertalet moraliska skador kan sedan ha utvecklats till moralisk stress, vilket troligen bidragit med insikten att hon inte längre kunde fatta dessa enligt henne felaktiga beslut (Lev, 2023, s. 6ff, Epstein et al, 2020, s. 149). Bella beskriver det ovan som: “Jag kommer inte fatta något beslut.” Genom att motsätta sig de direktiv som hon ansåg var fel tog hon därmed ställning. Istället för att fatta beslutet, ansåg hon att cheferna skulle stå för beslutet eftersom hon inte ville stå bakom det. Kopplat till Scott & Lyman (1968, s. 51) tankar om obrytbara lojaliteter kan Bellas handling tolkas som ett sätt att visa lojalitet till sin klient istället för cheferna. Hon har tidigare följt chefernas direktiv och känt en lojalitet inför dem. Dock fann hon ingen lämplig förklaring som kunde rättfärdiga den bedömning som cheferna gjorde och valde därför att inte agera som ett sätt att visa sin ståndpunkt.

Den kommunen var ganska så hård? Där var en bra enhetschef och socialchef. Så gick de i pension och slutade och sådär, och så fick vi nya, de var inte lika bra. De hade lite krass syn på människor. Mycket handlade om att den enskilde skulle se konsekvenser av sitt handlande. Det tyckte vi var lite jobbigt, vi som jobbade, för det var inte okej, det var inte helt förenligt med domar vi hade fått heller. Så vi kände att vi gjorde fel. Så vi var flera socialsekreterare som sa upp sig det året.
(Bella)

Här förhåller sig Bella både till den legala ramen och den kollegiala ramen i Jönsons treramsmodell (Jönsson, 2023, s. 239–244). Ledarskapets attityder och direktiv har konsekvenser för hur kommunen väljer att se på försörjningsstöd och rätten till bistånd, vilket påverkar klienterna. Detta har flertalet deltagare

kommenterat är en anledning till att man väljer att jobba i vissa kommuner och undviker en annan, exempelvis på grund av kännedom om hur kommunen arbetar. Moralisk stress kan även orsakas av bristande ledarskap, exempelvis om handlingsutrymmet begränsas av chefen.

Ponnert (2013, s. 46f) menar att det inom socialt arbete är viktigt att använda sig av ifrågasättande reflektion kopplat till osäkerheten i yrkesutövningen. Socialarbetaren bör akta sig för att dra alltför snabba slutsatser eftersom det kan leda till felaktiga beslut och att utredningen går i fel riktning. Därmed finns det en risk om socialarbetaren agerar med alltför stor självsäkerhet och inte förhåller sig öppen till förändringar. Den professionella känsligheten används för att bedöma i vilken riktning ärendet bör ta. I förhållande till det Bella beskriver ovan, så använder hon sig av sin professionella känslighet och tar ställning till att inte stå bakom chefens beslut då hon anser att det är felaktigt. Lösningen att säga upp sig och byta kommun uppstår efter ifrågasättande och reflektion.

Acceptans: "Det är så det är"

Vid intervjuerna fick deltagarna berätta hur de hanterar att inte få igenom vissa beslut. Socialarbetarens handlingsutrymme kan begränsas, exempelvis på grund av ekonomiska resurser, vilket kan innebära att denna behöver fatta beslut som hen inte nödvändigtvis håller med om. Andra orsaker till begränsning av handlingsutrymmet har diskuterats ovan. Detta är något som deltagarna menar hör till jobbet och som blir lättare att hantera med mer erfarenhet. På frågan om det ingår i arbetsuppgiften att ta beslut som inte känns rätt svarar Anna:

Ja, det tycker jag ändå. Alltså jag vet ju ändå vilka lagar jag har att förhålla mig till och dem måste jag förhålla mig till [...] men det är klart att det är en besvikelse liksom, men det är en del av jobbet att man inte får igenom det man vill och det har ju att göra med resurser och det är bara någonting man får ta och sen får man gå vidare [...] Och det är någonting som är jobbigt i början, men ju mer man jobbar med det, ju mer så blir det som man bara "ja det är så det är." (Anna)

Socialarbetaren förhåller sig till besvikelsen genom att acceptera det som en del av yrkesrollen och menar att det är något man lär sig efter en tid inom yrket. Acceptans blir därmed ett sätt att hantera obehaget i att inte få fatta det som man

tycker är rätt beslut. Bengtssell, Thoursie och Åstrand Friedlitz (2021, s. 147f) menar att individer kan förhålla sig till situationer och nuet bättre om de slutar kämpa emot och istället aktivt väljer att acceptera det som inte går att förändra. Genom acceptansen kan andra möjliga lösningar uppenbara sig. I detta fall kan socialsekreteraren finna andra insatser som kan beviljas och möjligen kompensera för det som exempelvis inte går att bevilja på grund av bristande resurser.

Förutom acceptans kan resonemanget vara ett sätt för socialsekreteraren att rättfärdiga att detta hör till yrket genom att försöka skapa kontroll och förståelse för omständigheterna som begränsar handlingsutrymmet. Orbuch (1997, s. 459f) förklarar att accounts kan liknas vid berättelser som beskriver det en person minns och används som ett sätt att reflektera över den kollektiva berättelsen som individen befinner sig i. Alltså kan det ses som ett sätt att skapa ett syfte och förståelse för vad som ingår i rollen som socialsekreterare och blir ett sätt att minska stress och ångest. Account bidrar även till att ge individen ett avslut för att inte motivation att gå vidare med livet och inte fastna i ältande. Det är samtidigt viktigt att socialarbetaren inte går för långt i sin acceptans av omständigheterna, då detta kan leda till bortförklaringar och moralisk ligkiltighet (Reamer, 2023, s. 187). För socialsekreteraren Anna blir acceptansen över hur systemet fungerar och insikten om vilken roll hon har och omständigheter runt försörjningsstöd ett sätt att inse att hon förväntas att handla på ett visst sätt utifrån yrkesrollen. Deltagarna i studien delar detta resonemang, men ligkiltighet eller avsägande av moraliskt ansvar uppdagas inte hos någon av studiens deltagare.

Hantering

I detta avsnitt redogörs för och analyseras hur socialarbetarna hanterar etiska dilemman och moralisk stress.

Chefer och ledarskap

Enlig deltagarna har ledarskapet en stor betydelse för trivselen och arbetsklimatet på arbetsplatsen. De uppger att ledarskapet inom ekonomiskt bistånd även påverkar det arbetssätt som medarbetarna använder. Deltagare med längre erfarenhet i yrket påtalar att ett bristande ledarskap kan få anställda att säga upp sig eller gå emot chefens direktiv. Dessutom kan ett bristande ledarskap bidra till

ökad stress och i förlängningen ett sämre arbetsklimat då medarbetare saknar förtroende för chefen och inte håller med i hans bedömningar. En deltagare är noga med att påpeka att man ska rätta sig efter chefen men att erfarenhet även gjort att hen kan säga ifrån:

Jag försöker alltid lyda och följa dem. Det är ju politikerna som bestämmer och sen är det chefen som slår fast och jag försöker lyda ändå. Men nu när man har blivit till åren så vågar jag ju också säga till, men det här är inte riktigt och vi kan göra så i stället. Jag försöker ändå diskutera det. Sen är det beroende på vilken chef man har också så man kan få gehör från. (Erik)

Här visar Erik att erfarenhet bidrar till att kunna använda eget omdöme och våga gå emot chefens direktiv. Många deltagare har berättat att det under början av karriären varit viktigt för dem att göra rätt. Deltagare som har en längre erfarenhet inom yrket menar att de numer vågar lita mer på eget omdöme och kan bedöma vad de tycker är ett stödjande och gynnande ledarskap och vad som inte är det. Kopplat till teorin om accounts kan Erik rättfärdiga sitt agerande även när det går emot chefens styrningar, baserat på att han litar till sitt professionella omdöme och har en längre erfarenhet i yrket. Enligt Scott & Lyman (1968, s. 47) är ett rättfärdigande ett account som individen använder för att ta sitt ansvar för en handling eller ett beteende men förnekar det som skulle kunna anses negativt med handlingen. I detta fall anser Erik att chefens direktiv bör följas så långt det är möjligt. Om han bedömer att chefen har fel kan han säga till och diskutera frågan med chefen. Han kan därmed rättfärdiga handlingen och de negativa aspekterna av att gå emot chefens vilja.

Erik berättar att det i vissa kommuner finns svårigheter att rekrytera chefer, vilket betyder att ledningen tvingas anställa chefer utan erfarenhet av ekonomiskt bistånd. Han menar att detta har påverkat arbetet negativt. Vid frågan på hur ledarskapet bidrar till stress berättar Erik följande:

[...] Sen personligen känner jag en stress för chefen, den bidrar till stressen [...] Ja, sen beror det ju också på vilken chef man har. Vi har under den här tiden som jag varit här, så har vi haft olika. Det var en chef som fick en medarbetare att gå ifrån riktlinjerna helt, sen har vi en nu där

det ska följas till punkt och pricka. Det är en mer jobbig bit det här med cheferna, för det är ju de som ska styra hur vi ska arbeta. (Erik)

Underbemanning och ledarskap är omständigheter som bidrar till stress enligt Erik som har erfarenhet av chefer med olika typer av ledarskap. Enhetschef och förstesekreterare kan skapa arbetsplatsnormer i tolkning av ärenden och beslutsfattning, exempelvis när socialarbetarna vänder sig till dem som resurs i handläggningen (Jönsson, 2023, s. 206). Detta gör att enhetschefer kan påverka arbetsplatsnormer kring hur rätten till bistånd skall bedömas, vilket i sin tur innebär att de anställda måste vara redo att ändra arbetssätt. För nyanställda kan det vara svårt att gå emot sin chef, beskriver deltagarna, då det varit viktigt för dem att göra rätt i förhållande till arbetsplatsens normer. Deltagarna berättar att erfarenhet har ökat deras självförtroende i sin beslutsfattningsprocess (Ponnert, 2013, s. 47). Detta gör att de kan göra rätt enligt sina professionella värderingar och är något som tidigare har fått dem att byta arbetsplats under karriären.

Whittakers artikel (2011, s. 481-495) beskriver hur nya socialarbetare undviker att fatta beslut genom att låta chefen få sista ordet som ett sätt att lindra oro kring vilken åtgärd som är den rätta. De mer erfarna i studien dämpade sin oro genom att använda sig av det egna omdömet vid beslutsfattande. Även rättfärdigande enligt teorin om accounts går att använda sig av i detta fall. Både de nya och de mer erfarna socialarbetarna använder ett rättfärdigande för att rättfärdiga att chefens omdöme har företräde. Scott och Lyman (1968, s. 51) påpekar att ett rättfärdigande kan användas för att neutralisera en handling och att det finns olika tekniker för att neutralisera handlingar. Vädjan till lojaliteter innebär att aktören rättfärdigar sin handling då den tjänar ett intresse hos någon eller något som aktören är skyldig lojalitet. I detta fall kan socialarbetaren känna en obrytbar lojalitet till arbetsgivaren eller klienten. Deltagarna vi intervjuade förklarade att de med mer erfarenhet kunde ägna sig till mer socialt arbete och klienter. Därmed verkar det som att en nyanställd socialarbetare främst känner lojalitet till arbetsgivaren och att det är viktigt att visa denna lojalitet. En ursäkt skulle i detta fall även kunna användas som ett sätt att ursäkta att man är ny och ännu inte redo att fatta beslut och därmed avsäger sig en del av ansvaret.

Överklagan som strategi

Flera deltagare nämnde att de hänvisar klienten till möjligheten att överklaga sitt beslut. I många fall såg deltagarna detta som ett sätt att försöka bidra till förändring av riktlinjer som de inte håller med om. Inom ekonomiskt bistånd förekommer att klienter inte håller med om beslutet som socialsekreteraren fattat och då kan uppmuntran till överklagning bli ett sätt att undvika konflikter. Klienten har alltid rätt till att överklaga sitt beslut, men i vissa fall blev det även ett sätt för socialsekreteraren att hantera det begränsade handlingsutrymmet samt om klienten blev missnöjd med sitt beslut. Relationen till klienten är en viktig del i socialt arbete och så även inom ekonomiskt bistånd, därmed kan överklagan användas som ett sätt att bibehålla en god relation med klienten då denne ges möjlighet att få beslutet prövat av högre instans. Överklagan kan även användas för att hantera osäkerhet kopplat till att fatta rätt beslut. När vi intervjuade Felicia gav hon ett exempel på detta:

Särskilt om det är något som man varit osäker – alltså, man måste ju ta ett beslut, men ibland kan det ju kännas... ändå osäkert. ”Har jag rätt i detta? Har jag rätt att ta detta beslut?” Och då välkomnar vi ju ett överklagande, så att vi kan få pröva det. (Felicia)

Överklagan blir då även ett sätt för socialsekreteraren att inför framtida beslut få en bättre uppfattning om vilka beslut som får fattas kopplat till en viss typ av ärende eller behov från klientens sida.

Ponnert (2013, s. 47) nämner att det inom socialt arbete talas om förmågan att vila i osäkerheten innan ett beslut fattas. Detta innefattar även att invänta bevis som kan legitimera ett beslut om insats. Dock medför arbetet att ibland behöva fatta ett beslut trots osäkerhet kring konsekvenserna för klienten. I Felicias fall påtalar hon att ett beslut måste fattas trots osäkerhet och att överklagan kan leda till de bevis som Ponnert talar om som legitimerar handlingen för framtiden. Enligt Jönsson (2023, s. 239-244) treramsmodell kan detta tolkas som att denna kontroll av det legala utrymmet gör att socialarbetarna skapar ett account som rättfärdigar beslut, vilket minskar dennas osäkerhetskänslor. Överklagan blir en strategi för att hantera osäkerheten och utreda vilka handlingsalternativ som är legitima.

Arbetsplatsens funktion

Arbetsplatsen har en viktig funktion för socialarbetarna. Deltagarna berättar att kollegor, chefer och arbetsklimat bidrar till att de trivs med sitt arbete och klarar av situationer som skapar stress. Ärenden diskuteras ofta mellan kollegor för att gemensamt komma fram till lösningar för klientens bästa och deltagarna nämner att det för dem är viktigt att det är "högt i tak" på arbetsplatsen. De uppger att de även kan lyfta det som pågår i ens privatliv, för att ens kollegor ska ha förståelse för det som kan påverka en utanför arbetet. Gemenskapen beskrivs som stark inom yrkesområdet och en viktig del i att skapa trivsel. Många gånger hålls kontakten med kollegor även efter de har slutat på arbetsplatsen, vilket deltagarna menar beror på att man kommer varandra nära i socialt arbete. Anna resonerar på följande sätt kring kollegorna på arbetsplatsen:

Mm, jag tycker det är jätteviktigt inom socialt arbete. Jag har jobbat med annat också, men jag upplever att just i socialt arbete så har man oftast bra gemenskap på arbetsplatsen. Så att man håller kontakt och så, även om man slutat ett arbete bara för att – just när man jobbar med människor, det kan vara tuffa situationer så man skapar en gemenskap liksom. (Anna)

Ovanstående citat visar hur kollegor kan medverka till ett gynnsamt klimat för yrkesutövningen och minska moralisk stress. Det är tydligt i intervjuerna att kollegorna är viktiga för att diskutera svåra ärenden, vilket bekräftas av Jönssons avhandling (2023, s. 197ff). Detta går även att koppla till Bengtsell, Thoursie & Åstrand Freidlitzs (2021, s. 152) förklaring om att stöd är en faktor som kan minska den etiska stressen. De menar att kollegialt stöd från en arbetskamrat kan vara särskilt värdefull då dessa ofta har liknande erfarenheter och har upplevt liknande känslor kopplat till arbetsuppgiften. Dessutom kan stöd från en kollega hjälpa en att komma vidare vid åltande och bekymmer. Ponnert (2013, s. 43) har som tidigare nämnts beskrivit att socialt arbete omfattas av en oundviklig osäkerhet och att rollen som socialarbetare består av oförutsägbarhet och etiska dilemman. Ponnert (ibid, s 48) påpekar att socialarbetaren kan ta stöd av metoder, vetenskap, tidigare erfarenheter och sin utbildning. Enligt Ponnert kan socialarbetaren ta stöd från många olika håll. Därmed kan socialarbetaren troligen

även söka stöd hos kollegor för att hantera osäkerheten i arbetet, och minska förekomsten av etisk stress.

”Ta inte hem jobbet!”

Enligt deltagarna är både den psykiska och fysiska hälsan viktig att ta hänsyn till då de kan få stor påverkan på ens arbetsutövning. Därför tillfrågades deltagarna hur de hanterar stressen som kan uppstå samt hur de gör för att inte ta med sig jobbet hem. Erik berättar om rutiner och återhämtning som sätt att minska stress:

Idag så arbetar jag aldrig över. Jag kommer alltid klockan åtta på morgonen och går halv fem. Regelbundna tider, så att man inte sitter och jobbar på kvällar som många gör. Och sen är det ju viktigt också med bra arbetskamrater och att man pratar med dem, man går på rasterna och inte sitter kvar på sitt rum och jobbar. Det är viktigt att man tar de här lediga stunderna till återhämtning. (Erik)

Enligt Dalphon (2019, s. 85f) behöver socialarbetare vara noga med att ta hand om sig själva för att minska risken att drabbas av utbrändhet. Vissa föredrar att prioritera fysiska aktiviteter, medan andra väljer att fokusera på själsliga behov. Det är upp till individens egen bedömning om vad hen finner störst behov av. Behoven kan även förändras under karriären. För socialarbetaren blir det därför viktigt att kunna identifiera vad som skapar stress och hur de bör agera för att möta sina egna behov. Bengtsell, Thoursie & Åstrand Freidlitz (2021, s. 153) påpekar att hälsofrämjande beteenden anses grundläggande för att förhindra stress inom stressforskningen. Den negativa stressen, under vilken moralisk stress ingår, uppstår vid obalans mellan återhämtning och stresspåslag och kan förhindras genom att prioritera den egna hälsan. God sömn, motion och hälsosamma matvanor är beteenden som anses förebygga förekomsten av stress. I detta fall menas hur socialarbetare kan förebygga stress i största allmänhet, eftersom stress kan få en negativ påverkan på socialarbetaren och minska resistens mot moraliska skador (ibid).

Avslutande diskussion

Syftet med denna studie är att undersöka socialarbetares erfarenheter och hantering av etiska konflikter och moralisk stress inom ekonomiskt bistånd i Sverige. Intervjuerna och resultatanalysen visar generellt att etiska dilemman är en del av arbetet för deltagarna, samt att etiska dilemman kan leda till moraliska skador och i vissa fall även moralisk stress.

Vilka erfarenheter har socialarbetare inom ekonomiskt bistånd av att det finns etiska dilemman som uppstår mellan egna värderingar och uppdraget i arbetsrollen? De etiska dilemman som uppstår handlar om skillnader mellan egna värderingar, professionens värderingar och uppdraget i arbetsrollen. Deltagarna beskriver bland annat etiska dilemman gällande kommunala begränsningar, ledningens direktiv, och barnperspektiv. Förekomsten av stress på grund av osäkerhet ter sig minska med mer arbetslivserfarenhet inom ekonomiskt bistånd. Det kan potentiellt förklaras av att socialarbetaren integrerar yrkesrollens värderingar och rättfärdigande som en del av sin professionsetik.

Hur hanterar socialarbetare inom ekonomiskt bistånd förekomsten av etiska dilemman? För att hantera förekomsten av den osäkerhet som etiska dilemman skapar använder socialarbetaren sig av flera strategier. För det första ses rättfärdiganden så som ”Det är så det är”, vilken handlar om socialarbetarnas acceptans av sin yrkesroll och arbetssituation. För det andra hanterar deltagarna dilemman genom samtal med kollegor och chefer. Slutligen har socialarbetarna i studien ett stort förtroende för överklagningsprocessen som direktiv kring rätt och fel i arbetsrollen.

I urvalet bortsågs från arbetslivserfarenhet, men detta visade sig ha betydelse för deltagarnas erfarenheter och hantering av etiska dilemman. Deltagarnas olika långa arbetslivserfarenhet inom ekonomiskt bistånd visar hur osäkerhet minskar allteftersom deltagaren får mer erfarenhet. Deltagaren skapar denna säkerhet genom erfarenheter av etiska dilemman och stöd från kollegor. Samtidigt uppger även de som har mest arbetslivserfarenhet att osäkerhet fortsatt hör till. Detta kan ses som att socialarbetare lär sig att ”vila i osäkerheten” (Ponnert, 2013, s. 47). Under gynnsamma förhållanden kan alltså socialarbetare förhålla sig till

osäkerheten på ett fördelaktigt sätt och minska risken för att få moraliska skador. I förlängningen minskar de därigenom att drabbas av moralisk stress.

Samtidigt uttrycker socialarbetarna att det finns saker som ”ligger kvar.” I deras redogörelser och reflektioner av dessa erfarenheter använder de sig av rättfärdiganden (Scott & Lyman, 1968, s 51). Detta kan vara rättfärdiganden av det beslut de tog i stunden och av yrkesrollens krav. Deltagarna uttrycker även ett mått av orättvisa i hur bedömningar kan variera mellan kommuner, baserat på kommunernas ekonomi och riktlinjer. I dessa erfarenheter av etiska dilemman kan det sägas att socialarbetarna har upplevt moraliska skador, i ett fall i sådan omfattning att det lett till moralisk stress och uppsägning från arbetsplatsen.

Det kan ifrågasättas om deltagarna har ytterligare erfarenheter, som de av olika skäl inte vill uppge för uppsatsförfattarna, exempelvis på grund av att det är en kandidatuppsats eller på grund av bristande intervjuteknik. Exempelvis skulle sådana erfarenheter röra privata värderingar som deltagaren upplevde som för privata. Intervjuerna utfördes på arbetsplatsen, där socialarbetaren intagit sin yrkesroll, vilket kan göra att privata värderingar får stå åt sidan för de professionella. Det skulle också kunna vara så att socialarbetaren har interna negativa reaktioner som hen väljer att inte dela med sig av, antingen då dessa är för intima eller för att de kan påverka uppsatsförfattarnas upplevelse av yrket.

Framtida studier behövs för att klargöra prevalensen av moralisk stress inom socialtjänsten i Sverige samt vilka faktorer som påverkar dess uppkomst. Det finns även behov av större studier angående socialarbetarnas erfarenheter och hantering av etiska dilemman och moralisk stress. Slutligen föreslås framtida studier kring hur enhetschefer och ledning inom ekonomiskt bistånd kan hantera och förebygga förekomst av moralisk stress.

Referenser

- Alvehus, Johan (2019) *Skriva uppsats med kvalitativ metod: En handbok*. Stockholm: Liber
- Baker, Carolyn D. (2001) Ethnometodological analyses of interviews. I: Jaber E. Gubrium & James A. Holstein (red.) *Handbook of interview research: context & method*. London: Sage Publications
- Bengtsell, Lisa, Anna Thoursie & Henrik Åstrand Freidnitz (2021) *Etisk stress*. Lund: Studentlitteratur
- Bruhn, Anders, Runa Baianstovu, Anna Petersén, Björn Johansson (2020) *Att ta mark i professionen – nya socionomers yrkesval och karriärvägar: rapport från en studie med särskilt fokus på socialtjänsten*. Lund: Institutionen för designvetenskaper. (LTH), Lunds universitet
- Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber
- Dalphon, Haley (2019) Self-care techniques for social workers: Achieving an ethical harmony between work and well-being. *Journal of Human Behaviour in the Social Environment*. 29(1): 85-95
- Eldén, Sara (2020) *Forskningsetik. Vägval i samhällsetiska studier*. Lund: Studentlitteratur.
- Elmersjö, M., Hultqvist, S., Hollertz, K. (2022) Moral Stress and Moral Agency in Swedish Eldercare: A Study Protocol on a Participatory Action Research Project *Social Science Protocols*, 5(1): 1-10
[<https://doi.org/10.7565/ssp.v5.6618> Hämtad: 2023-11-31]
- Fenton, Jane (2016) Organizational professionalism and moral courage: contradictory concepts in social work? *Critical and Radical Social Work*, 4(2), 199–215
- Jameton, Andrew (2017). *What moral distress in nursing history could suggest about the future of healthcare*. American medical association - Journal of Ethics. 19(6): 617-628 [<https://journalofethics.ama-assn.org/article/what-moral-distress-nursing-history-could-suggest-about-future-health-care/2017-06> Hämtad 2023-11-18]
- Jaskela, Shannon, Juliet Guichon, Stacey A. Page and Ian Mitchell (2018) Social worker's experience of moral stress. *Canadian Social Work Review / Revue canadienne de service social*, 35(1): 91-108

- Jönsson, Anders (2023) *Professionellt pappersgöra: Att bemästra ett komplext handlingsutrymme i beslutstexter om ekonomiskt bistånd* (1 uppl.). Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Lev, Sagit (2023, 30 Augusti) Ethical conflicts, moral distress, and moral action in social work. *European Journal of Social Work*. S. 1-13
<https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2241655>
- Lyman, Stanford, Marvin Scott. (1968) Accounts. *American sociological review*, 33(1): 46-62
- Mårtensson, Alva (2023a). Hon sa upp sig som socialsekreterare: ”Jag stod i duschen och grät” *Sydsvenskan*. [<https://www.sydsvenskan.se/2023-08-28/hon-sa-upp-sig-som-socialsekreterare-jag-stod-i-duschen-och-grat> Hämtad: 2023-11-22]
- Mårtensson, Alva (2023b). Moralisk stress på jobbet – en balansgång mellan rätt och rätt. *Sydsvenskan*. [<https://www.sydsvenskan.se/2023-08-29/moralisk-stress-pa-jobbet-en-balansgang-mellan-ratt-och-ratt> Hämtad: 2023-11-22]
- Mänttari-Van der Kuip, Maija (2015). *Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity*. Jyväskylä: University of Jyväskylä
- Mänttari-Van der Kuip, Maija (2020) Conceptualising Work-Related Moral Suffering—Exploring and Refining the Concept of Moral Distress in the Context of Social Work. *British Journal of Social Work*, 50: 741–757
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz034>
- Nilsson, Sofia, Misa Sjöberg, Kjell Kallenberg, Gerry Larsson. (2010), *‘Tänk om jag inte hade skjutit-’: om etiskt beslutsfattande, moraliska dilemman och moralisk stress i samband med internationella militära insatser*, Stockholm: Institutionen för ledarskap och management, Försvarshögskolan
- Orbuch, Terri L. (1997) ‘People’s Accounts Count: The Sociology of Accounts’, *Annual Review of Sociology*, 23: 455–478
- Ponnert, Lina (2013) Osäkerhet - ett nödvändigt uttryck för professionalitet eller ett tecken på okunskap? I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Malmö: Liber
- Reamer, Frederic G. (2023) Moral Disengagement in Social Work. *Social Work*. 68(3): 183-191
- Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2015) *Från stoff till studie - Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur

- Runquist, Weddig (2012). Legitimering av tvångsvård – klienter och deras socialsekreterare om LVM. Malmö: Égalité
- Socialstyrelsen, 2023:8596, Statistik om ekonomiskt bistånd 2022. Art nr: 2023-6-8596. [<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/statistik/2023-6-8596.pdf> Hämtad: 2023-12-13]
- Socialstyrelsen, 2023, *Riksnormen för försörjningsstöd 2024*. Dnr: 4.3-104659/2023 [<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/dokument-webb/ovrigt/riksnormen-for-forsorjningsstod-2024.pdf> Hämtad: 2023-12-14]
- Statistiska Centralbyrån, 2023. Folkmängd i riket, län och kommuner 31 december 2022 och befolkningsförändringar 2022. Senast uppdaterad: 2023-02-22. [<https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/befolkning/befolkningens-sammansattning/befolkningsstatistik/pong/tabell-och-diagram/folkmangd-och-befolkningsforandringar---helarsstatistik/folkmangd-i-rikt-lan-och-kommuner-31-december-2022-och-befolkningsforandringar-2022/> Hämtad: 2023-12-14]
- Vetenskapsrådet, 2002. *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. [<https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2002-01-08-forskningsetiska-principer-inom-humanistisk-samhallsvetenskaplig-forskning.html> Hämtad: 2023-11-22]
- Vetenskapsrådet, 2017. *God forskningssed*. [<https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2017-08-29-god-forskningssed.html> Hämtad: 2023-11-23]
- Winberg, Merlinda (2009). Moral distress: A Missing but Relevant Concept for Ethics in Social Work. *Canadian Social Work Review / Revue canadienne de service social*. 26(2): 139-151
- Whittaker, Andrew (2011) Social defences and organisational culture in a local authority child protection setting: challenges for the Munro review?, *Journal of Social Work Practice: Psychotherapeutic Approaches in Health, Welfare and the Community*, 25(4): 481–95

Bilaga 1: Kontaktsökande e-post

Hej [NAMN],

Jag och min klasskamrat [NAMN] går sjätte terminen på socionomprogrammet i Lund. Det betyder att det är vår tur att skriva ett examensarbete. Vi skriver om etiska dilemman och stress, och projektet heter *Mellan värderingar och direktiv - moralisk stress bland socialarbetare inom ekonomiskt bistånd*. En av kommunerna vi valt ut är [KOMMUN] och därför skriver jag till dig.

Vi söker två socialarbetare inom ekonomiskt bistånd som vore intresserade av att bli intervjuade av oss. Personerna kan vara exempelvis biståndshandläggare eller socialarbetare. Intervjuerna är självklart anonyma och uppskattningsvis är tidsåtgången cirka en timme. Vi planerar att utföra intervjuerna före den 1 december och önskar därför att boka snarast.

Skulle du ha möjlighet att fråga dina anställda om det är någon som vill delta i vår studie? Jag bifogar vårt informationsbrev som du gärna får dela ut till intresserade.

Om ni vill få mer information om studien så svarar vi väldigt gärna på frågor.

Med vänliga hälsningar,

Sanna Hendriksson och Matilde Sorrentino

Socionomprogrammet, sjätte terminen

Socialhögskolan, Lund

Bilaga 2: Informationsbrev



LUNDS UNIVERSITET
Samhällsvetenskapliga fakulteten

Mellan värderingar och direktiv: Moralisk stress hos socialarbetare inom ekonomiskt bistånd

Du tillfrågas härmed om du vill delta i denna studie.

Vi heter Sanna Hendriksson och Matilde Sorrentino och är studenter vid Socionomprogrammet, Lunds universitet. Vårt examensarbete handlar om konflikter mellan personliga värderingar och direktiv inom ekonomiskt bistånd. Således vill vi undersöka anställdas erfarenheter samt hantering av etiska konflikter och situationer som kan uppstå på arbetsplatsen.

För att undersöka detta skulle vi vilja hålla intervjuer med anställda socialarbetare på ekonomiskt bistånd i olika kommuner i Skåne. Intervjuerna spelas in samt antecknas och antas ta ca 60 minuter. Deltagande är frivilligt och en eventuell medverkan kan avbrytas efter att en intervju genomförts utan att behöva ange en förklaring till detta. Vid samtycke om deltagande spelas intervjun in och förvaras så att obehöriga inte kan ta del av den. Vid publicering av utdrag ur intervjun är du självfallet anonymiserad och inga uppgifter såsom bostadsort eller arbetsplats kommer att finnas med. Återkoppling om resultat av studien skickas via e-post till deltagande.

Kontaktpersoner för information om examensarbetet:

Sanna Hendriksson sa2446he-s@student.lu.se , Matilde Sorrentino ma0375so-s@student.lu.se

Handledare: Mikael Sandgren mikael.sandgren@soch.lu.se

Bilaga 3: Samtyckesblankett

Samtycke till deltagande i examensarbete vid

Samhällsvetenskapliga fakulteten

Jag samtycker till att medverka i *Mellan värdering och direktiv - Moralisk stress bland socialarbetare inom ekonomiskt bistånd*.

Detta är ett studentarbete och personuppgifter som samlas in är e-postadress i syfte att kunna återkoppla resultatet av studien. Namn behövs endast för samtyckesblanketten.

Information om personuppgiftsbehandlingen

Följande personuppgifter kommer att behandlas:

- Ljudinspelning av intervjun
- E-postadress, underskrift, kön, ålder, arbetslivserfarenhet samt utbildning.

Personuppgifterna kommer att behandlas på följande sätt:

- De personuppgifter som lämnas kommer att förvaras på ett sätt som gör att obehöriga inte kan ta del av dem. Medverkan i studien är anonym och de eventuella utdrag av intervjuer som publiceras i studien kommer att avidentifieras. Efter att studien är klar kommer inspelningar och underskrifter att förstöras.

Vi delar inte dina personuppgifter med tredje part.

Lunds universitet, Box 117, 221 00 Lund, med organisationsnummer 202100-3211 är personuppgiftsansvarig. Du hittar Lunds universitets integritetspolicy på www.lu.se/integritet

Du har rätt att få information om de personuppgifter vi behandlar om dig. Du har också rätt att få felaktiga personuppgifter om dig själv rättade. Om du har klagomål på vår behandling av dina personuppgifter kan du kontakta vårt dataskyddsombud via dataskyddsombud@lu.se. Du har även rätt att inge klagomål till tillsynsmyndigheten (Integritetsskyddsmyndigheten, IMY) om du tycker att vi behandlar dina personuppgifter på ett felaktigt sätt.

Jag samtycker till medverka i *Mellan värdering och direktiv - Moralisk stress bland socialarbetare inom ekonomiskt bistånd*

Underskrift
Namnförtydligande

Bilaga 4: Intervjuguide

Uppföljningsfrågor:

- Kan du utveckla?
- Vad gjorde du då?
- Vad tänkte du?
- Hur kändes det?

Bakgrund:

- Arbetslivserfarenhet inom ek bistånd
- Utbildningsbakgrund
- Ålder och kön
 - Män, Kvinnor, Annat
- Vad fick dig att välja ekonomiskt bistånd?
- Vad har du för upplevelser av stress på jobbet?

Tema 1: Etiska dilemman / erfarenheter

- Studiens fokus är etik och stress kring etiska beslut. Vad tänker du på när du läste om det i informationsbrevet?
- Hur resonerar du kring etik och att göra rätt?
- Kan du berätta om ett etiskt dilemma som påverkat dig?
 - Hur såg det ut med stöd från arbetsgivaren och dina kollegor?

Tema 2: Personliga effekter av stress

- Har du tagit beslut som du inte själv tycker är rätt?
- Hur hanterade du det?
- Hur påverkade det dig?

Tema 3: Hantering av stress

- Gör du något för att släppa arbetsdagen eller erfarenheterna från jobbet?